Sondage auprès des membres des Forces canadiennes pour le Bureau de l'Ombudsman

Rapport final

6 septembre 2000

Par :
Les Associés de recherche Ekos inc.
En collaboration avec
Le major Martin Villeneuve
Coordonnateur de la recherche,
Directeur – Recherche et évaluation (Ressources humaines)

Remis à :

Bureau de l'Ombudsman
55, rue Murray
Ottawa, Ontario
K1N 5M3

Revu par :

Colonel Cheryl Lamerson
Directeur - Recherche et évaluation (Ressources humaines)
Quartier général de la Défense nationale
Ottawa, Canada
K1A 0K2

104-00147/

Table des matières

Résumé v
Introduction 1
Résultats du sondage 3
Contact personnel avec le Bureau de l'Ombudsman 3
Connaissance des droits/aide 4
Connaissance du Bureau de l'Ombudsman 5
Connaissance du rôle et du mandat du Bureau de l'Ombudsman 6
Groupes que le Bureau de l'Ombudsman a pour mandat de servir 8
Connaissance et acceptation de la nature du Bureau de l'Ombudsman 9
Impact perçu du Bureau de l'Ombudsman et soutien accordé à celui-ci 12
Crainte de représailles 16
Changements au niveau de la compétence du Bureau 20
Site Web 21
Brochure d'information 23
Numéro sans frais 24
Sujets d'intérêt et méthodes de communication 26
Bulletin 29
Journaux particuliers dans lesquels il convient de donner des nouvelles du Bureau de l'Ombudsman 30
Récapitulation et implications en prévision des orientations futures 33

APPENDICE A : Questionnaire
APPENDICE B : Marges d'erreur

RÉSUMÉ

1. Neuf mois après le début de son mandat, le Bureau de l'Ombudsman a demandé une étude portant sur l'une de ses clientèles ciblées, les membres des FC, en vue d'établir le profil des niveaux généraux de sensibilisation et des perceptions à l'égard du Bureau, et de cerner les meilleurs moyens de communiquer avec les membres des FC. À cette fin, un sondage auprès des membres des FC a donc été effectué sous contrat. Cette étude a été conçue, en partie, comme une ligne de base permettant de comparer les niveaux futurs de sensibilisation et les perceptions au niveau des FC.

2. On a expédié l'enquête par la poste à la mi-mai 2000, et la période de collecte des données s'est poursuivie jusqu'à la fin juin. Le bureau d'étude a reçu en tout 1 070 questionnaires remplis au cours de la période de collecte de données. Étant donné que 201 des 2 854 questionnaires envoyés initialement ont été retournés avec la mention «retour à l'expéditeur » (ce qui équivaut à un échantillon fonctionnel de 2 653), le taux de réponse au sondage s'établit à 40 p.100.

3. Selon les résultats, les membres des FC sont passablement au courant de leurs droits au travail et du domaine général des mécanismes de recours disponibles au MDN, mais il y a encore place à l'amélioration car environ la moitié d'entre eux sont loin d'être familiers avec ces domaines, et ce manque de familiarité se manifeste particulièrement au niveau des grades inférieurs.

4. Les répondants n'ont qu'une connaissance modérée des activités du Bureau de l'Ombudsman, et cette connaissance se retrouve surtout parmi les grades supérieurs. Toutefois, même parmi les officiers supérieurs, la moitié d'entre eux seulement ont dit connaître parfaitement le rôle et le mandat du Bureau.

5. Il est intéressant de noter que les membres des FC ont en général plus souvent entendu du Bureau par des voies autres que militaires que par des voies militaires.

6. La plupart des membres des FC ont compris que les FC et les réserves figurent parmi les groupes auxquels le Bureau de l'Ombudsman assure ses services, mais ils sont moins au courant en ce qui concerne les membres de la famille et les autres groupes.

7. On constate un écart quant à la sensibilisation des membres des FC au rôle de source d'information, de consultation et d'éducation qu'exerce le Bureau. Ce n'est peut-être pas étonnant, car cet aspect du travail confié au Bureau de l'Ombudsman est moins susceptible d'attirer l'attention que son rôle de surveillance. et les médias n'en assurent pas le suivi avec la même insistance ni à la même fréquence.

8. Beaucoup de répondants ont entendu dire que le Bureau est un organisme neutre et objectif, mais presque la moitié des membres des FC en doutent. (Il est intéressant de noter qu'avant l'ouverture du Bureau de l'Ombudsman, le personnel de l'Ombudsman a mené une consultation qualitative poussée auprès des membres des FC, au Canada et à l'étranger.[1] Cette consultation initiale menée par le personnel de

---

[1] Les résultats de cette consultation qualitative, menée par le personnel du Bureau de l'Ombudsman peuvent être consultés sur le site Web de l'Ombudsman —

l'Ombudsman a notamment fait ressortir un degré élevé de scepticisme et de cynisme à propos de la création d'un Bureau de l'Ombudsman.) Dans la présente recherche, ce scepticisme est particulièrement évident dans l'Armée de terre et parmi les MR. Ceux qui se sont dits moins familiers avec le domaine en général et le Bureau de l'Ombudsman en particulier sont plus portés à se montrer sceptiques à propos de la neutralité du Bureau, ce qui laisse voir la nécessité d'une éducation urgente et généralisée en vue d'aider les gens à mieux comprendre.

9. On remarque aussi un scepticisme largement répandu quant à la capacité de l'Ombudsman de traiter les membres des FC d'une manière juste et équitable. De plus, une proportion très élevée de répondants estiment qu'ils n'en savent pas suffisamment pour pouvoir se prononcer dans un sens ou dans l'autre. (C'est, comme on le voit, une reprise du thème familier de la consultation préalable du personnel de l'Ombudsman, au début de 1999, selon lequel les membres des FC font largement preuve de scepticisme et de cynisme face à la création d'un Bureau de l'Ombudsman.) Un répondant sur quatre est ouvertement sceptique et plus d'un sur trois dit ne pas savoir. Comme en ce qui concerne la neutralité, le scepticisme au sujet de l'équité se concentre particulièrement dans l'Armée de terre et parmi les MR subalternes, de même que parmi ceux qui connaissent moins le domaine en général et le Bureau en particulier.

10. De plus, le Bureau n'est pas perçu comme un organisme capable d'apporter une amélioration durable (selon la moitié des membres des FC) et près d'un sur trois dit ne pas savoir. Une fois de plus, le scepticisme est plus général dans l'Armée de terre et parmi ceux qui connaissent moins le domaine. À partir de la ligne de base établie neuf mois après le début du mandat du Bureau, il sera intéressant de voir si ces résultats évoluent au fil du temps.

11. De même, la moitié des répondants ont exprimé leur scepticisme au sujet de l'efficacité du Bureau, et seulement un sur sept l'a jugé efficace et plus d'un répondant sur trois dit qu'il ne sait pas. Les plus nombreux sceptiques appartiennent à l'Armée de terre. Les MR subalternes sont moins susceptibles de pouvoir se prononcer et les officiers supérieurs sont plus affirmatifs selon leur perspective.

12. L'impact perçu n'est pas très élevé, mais le soutien accordé au Bureau de l'Ombudsman est plutôt élevé, car plus de 50 p. 100 des répondants ont dit l'appuyer et un sur cinq a indiqué qu'il l'appuyait quelque peu. La collectivité des FC signale peut-être ainsi que, même si elle demeure incertaine des progrès accomplis par le Bureau (peut-être par manque de connaissance), l'idée est néanmoins sensée (et accueillie favorablement). Ce résultat doit être remis dans le contexte d'un Bureau qui n'a entrepris son mandat que depuis neuf mois. Ces résultats doivent également servir de base de référence à l'évaluation des progrès réalisés dans le futur. Les résultats montrent clairement que le Bureau doit faire mieux connaître les progrès qu'elle accomplit dans tous les types de cas qu'il examine ainsi que les résultats obtenus dans chacun des dossiers clos. En général, les membres des FC affectés au QGDN se montrent un peu plus favorables que les autres membres des FC, mais les officiers supérieurs, en particulier, sont légèrement moins favorables (par rapport à la concentration du soutien assuré par les militaires d'autres grades). Cet aspect ne diffère pas des autres points de vue exprimés par les officiers supérieurs au sujet de l'Ombudsman, mais semble en contradiction avec la note plus élevée qu'ils ont

---

www.Ombudsman.dnd.ca sous le titre « Allons de l'avant; Plan d'action pour le Bureau de l'Ombudsman », André Marin, Ombudsman, janvier 1999.

accordée au Bureau pour ce qui est de l'efficacité. Il est rassurant de constater que le fait de connaître le domaine en général et le Bureau en particulier milite en faveur de l'Ombudsman.

13. Le soutien accordé semble surtout attribuable au fait que l'on admet la nécessité d'un organisme impartial pour représenter les membres des FC (en dehors de la chaîne de commandement). Le manque de soutien est lié à une interférence dans le processus de la chaîne de commandement, un manque de connaissance des enjeux attribué à l'Ombudsman; et l'impression d'un manque de résultats au niveau du Bureau.

14. L'une des questions épineuses abordées dans l'étude est la perception d'une crainte de représailles pour qui dépose une plainte. La plupart des membres des FC semblent savoir que *nul ne pourra faire l'objet de sanctions ou de mesures de représailles pour avoir déposé une plainte*, mais plus d'un sur trois laisse entendre que cette crainte existe pourtant, et plus d'un sur trois pense qu'elle pourrait exister (en indiquant «quelque peu ».) En fait, presque un membre des FC sur deux estime que la crainte est un sentiment assez répandu et pourrait empêcher bien des gens de déposer une plainte. (C'est également l'un des principaux points qui sont ressortis dans la consultation qualitative préalable du personnel de l'Ombudsman, au début de 1999.) Dans la présente recherche, une proportion moyennement élevée des répondants (un sur trois) croit aussi que la crainte est justifiée. Ces réponses dépendent beaucoup du grade; en effet, les MR subalternes sont le groupe le plus nombreux à croire que la crainte est répandue, à admettre que cette crainte pourrait les empêcher de déposer une plainte, et sont davantage persuadés que cette crainte est fondée. Par contre, les officiers supérieurs (et à un moindre degré les officiers subalternes) sont peu convaincus qu'il existe une crainte ou qu'elle est fondée.

15. Les membres des FC sont largement d'accord pour que la compétence de l'Ombudsman s'étende aux bureaux du JAG. La mesure dans laquelle les répondants sont ou non en faveur de ce changement dépend beaucoup du grade, et les officiers supérieurs se montrent relativement plus réticents (un sur trois).

16. Le site Web, la brochure d'information et le numéro sans frais du Bureau de l'Ombudsman sont passablement connus, surtout parmi les militaires de grades supérieurs, mais même dans le cas des grades plus subalternes, les chiffres obtenus demeurent raisonnablement élevés.

17. Les membres des FC s'intéressent à divers genres de renseignements en provenance du Bureau. L'information relative aux droits au travail et à la manière de déposer une plainte sont plus susceptibles d'intéresser ceux qui connaissent moins le Bureau, surtout parmi les caporaux et soldats. Ceux qui connaissent le Bureau sont plus intéressés à obtenir de l'information au sujet des types de cas traités par le Bureau et les résultats obtenus dans ces dossiers. La poste ou la publication d'un article dans la Feuille d'érable sont les moyens par lesquels les répondants préfèrent recevoir cette information.

18. Le téléphone est de loin le moyen que l'on privilégie pour communiquer avec le Bureau.

19. La plupart des membres des FC, en particulier ceux qui sont moins familiers avec le Bureau, y compris les caporaux et soldats, seraient favorables à la création d'un bulletin qui présenterait un rapport d'étape sur les activités du Bureau de l'Ombudsman.

20. En ce qui concerne les sources journalistiques qui diffusent de l'information au sujet de l'Ombudsman, la Feuille d'érable est jugée la meilleure source militaire, suivie de Contact. Malheureusement, aucun journal civil ne ressort, mais on pourrait cibler les cinq à dix plus grands journaux civils pour y présenter des articles d'information/nouvelles d'intérêt particulier.

Sondage auprès des membres des Forces canadiennes pour le Bureau de l'Ombudsman

Section un

Introduction

21. Neuf mois après le début de son mandat, le Bureau de l'Ombudsman a demandé une étude portant sur l'une de ses clientèles ciblées, les membres des FC, en vue d'établir le profil des niveaux généraux de sensibilisation et des perceptions à l'égard du Bureau, et de cerner les meilleurs moyens de communiquer avec les membres des FC. À cette fin, un sondage auprès des membres des FC a donc été effectué sous contrat. Cette étude a été conçue, en partie, comme une ligne de base permettant de comparer les niveaux futurs de sensibilisation et les perceptions au niveau des FC.

22. En situant certaines des principales constatations de cette étude dans un contexte historique, il est important de noter qu'avant la création du Bureau, le personnel de l'Ombudsman a mené une consultation qualitative d'envergure auprès des membres des FC au Canada et à l'étranger. Un certain nombre de thèmes centraux touchant la création d'un Bureau de l'Ombudsman sont ressortis au cours de cette consultation initiale. Plusieurs de ces thèmes sont semblables aux résultats de la présente enquête de référence.[2]

23. En prévision de la nécessité d'examiner les résultats du sondage en fonction du grade, du sexe, de la première langue officielle et du service, le fichier final de l'enquête devait inclure au moins 700 cas, mais de préférence plus près de 1000 cas. Puisque ce sondage était conçu sous forme de formulaire auto-administré à envoyer et retourner par la poste, on prévoyait un taux de réponse s'établissant quelque part entre 30 et 50 p. 100. Dans cet esprit, on a donc déterminé un échantillon initial de 2854 membres des FC. Cet échantillon incluait une stratification permettant de retenir un nombre minimum de femmes et d'officiers supérieurs. L'échantillon a été préparé par la Direction – Recherche et évaluation (ressources humaines) (DRERH) et remis aux Associés de recherche Ekos inc. sous forme d'étiquettes d'adresse.

24. Le questionnaire d'enquête a été conçu par les Associés de recherche Ekos, en collaboration avec le Bureau de l'Ombudsman et mis à l'essai auprès de 12 membres des FC. La préenquête a eu lieu au téléphone, afin de gagner du temps et de maximiser l'exécution du questionnaire final. On a apporté très peu de

---

[2] Les résultats de cette consultation qualitative menée par le personnel du Bureau de l'Ombudsman peuvent être consultés sur le site Web de l'Ombudsman — www.Ombudsman.dnd.ca sous le titre « Allons de l'avant; Plan d'action pour le Bureau de l'Ombudsman », André Marin, Ombudsman, janvier 1999.

modifications suite à l'essai, mais il y a eu de légers changements de formulation pour rendre le texte plus clair, et plusieurs instructions « passez à » ont été modifiées (voir le questionnaire final à l'Appendice A). Le questionnaire final a ensuite été traduit par les Associés de recherche Ekos, produit en anglais et en français, et des copies en ont été distribuées (d'après le signet relatif à la première langue officielle dans PeopleSoft).

25. L'enquête a été envoyée par la poste à la mi-mai 2000, et la période de collecte des données s'est poursuivie jusqu'à la fin juin. Le bureau d'étude a reçu en tout 1 070 questionnaires remplis au cours de la période de collecte de données. Étant donné que 201 des 2 854 questionnaires envoyés initialement ont été retournés avec la mention « retour à l'expéditeur » (ce qui équivaut à un échantillon fonctionnel de 2 653), le taux de réponse au sondage s'établit à 40 p. 100.

26. Après avoir examiné les questionnaires pour s'assurer de leur logique et de leur cohérence et avoir codé plusieurs réponses ouvertes, on a confié les formules à une entreprise professionnelle de saisie des données, où l'on a saisi à deux reprises les données de chaque formule et procédé à des contrôles de cohérence portant sur l'ensemble des données. Les Associés de recherche Ekos ont créé une base de données et appliqué un système de pondération de manière que les données correspondent à la représentativité des FC. Cette démarche consistait à les pondérer en fonction du sexe, du grade et du service. Les chiffres totaux pour l'ensemble des FC, de même que ceux qui concernent le niveau de connaissance du domaine en général et du Bureau de l'Ombudsman en particulier, le contact avec le Bureau et la première langue officielle ont été examinés en fonction de données entièrement pondérées. Les modèles de résultats en fonction du sexe, du grade et de l'élément ont été examinés sans pondération pour chaque variable dans chacun des cas (p. ex. les différences en fonction du sexe ont été pondérées en fonction du grade et du service, mais pas selon le sexe).

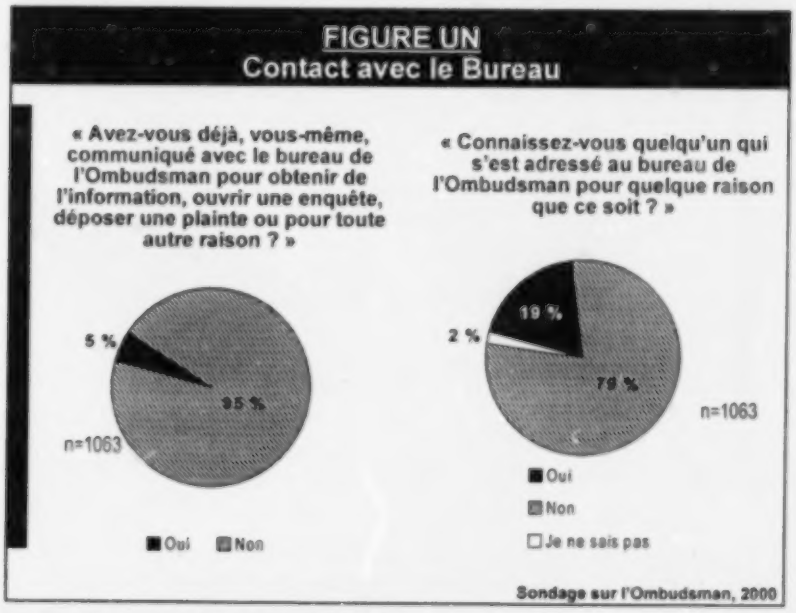
27. Les 1 070 questionnaires remplis utilisés dans les analyses des constatations comportent une marge d'erreur associée de +/-3,0 p. 100. Autrement dit, le degré de précision des constatations, dans la mesure où l'on s'est servi de l'ensemble de l'échantillon, présente une marge d'erreur associée de +/-3,2 per cent. Ce chiffre est établi d'après un degré de fiabilité de 0,05 employé comme norme industrielle. Les résultats sont fiables à 3,2 p. 100 près, 19 fois sur 20. Les taux d'erreurs sont supérieurs dans le cas des sous-groupes. Ces taux d'erreur (ou de précision) sont expliqués à l'Appendice B.

Section deux

Résultats du sondage

Contact personnel avec le Bureau de l'Ombudsman

28. On a demandé aux membres des FC s'ils se sont déjà adressés personnellement au Bureau ou s'ils connaissent une personne qui l'a fait. Seulement cinq p. 100 des répondants ont signalé une expérience personnelle avec le Bureau, mais 19 p. 100 de l'ensemble des FC ont indiqué qu'ils connaissent une personne ayant eu un contact.



a. Les membres des FC ayant révélé une connaissance du domaine en général et du Bureau de l'Ombudsman en particulier sont proportionnellement plus nombreux à connaître aussi une personne qui a été en rapport avec l'organisme (ce qui explique peut-être la connaissance en soi).

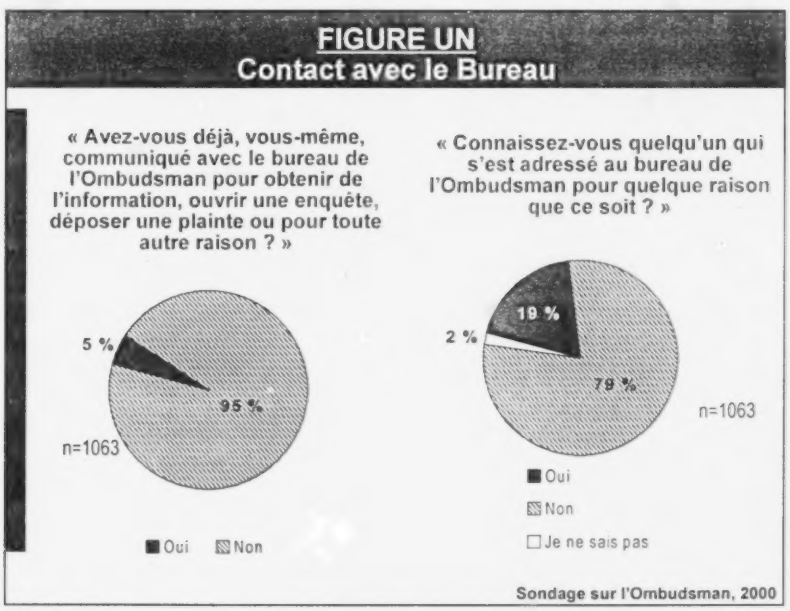
Section deux

Résultats du sondage

Contact personnel avec le Bureau de l'Ombudsman

28. On a demandé aux membres des FC s'ils se sont déjà adressés personnellement au Bureau ou s'ils connaissent une personne qui l'a fait. Seulement cinq p. 100 des répondants ont signalé une expérience personnelle avec le Bureau, mais 19 p. 100 de l'ensemble des FC ont indiqué qu'ils connaissent une personne ayant eu un contact.

FIGURE UN
Contact avec le Bureau



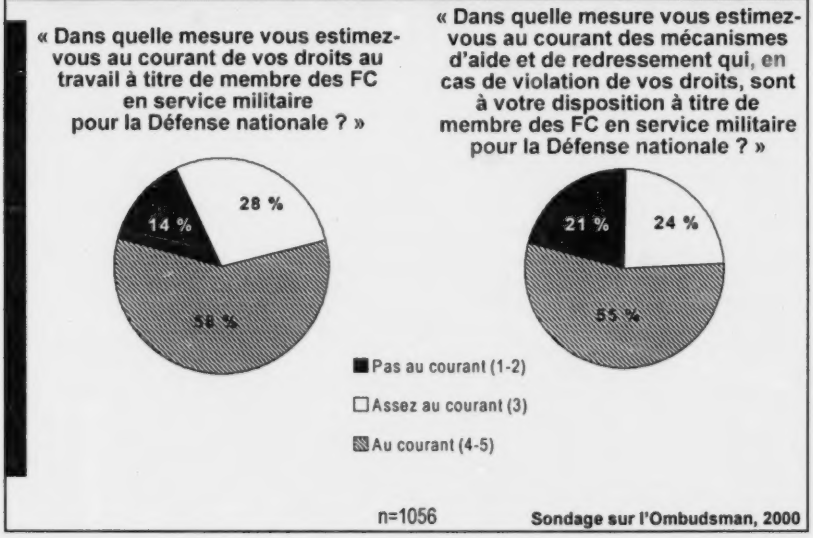
a. Les membres des FC ayant révélé une connaissance du domaine en général et du Bureau de l'Ombudsman en particulier sont proportionnellement plus nombreux à connaître aussi une personne qui a été en rapport avec l'organisme (ce qui explique peut-être la connaissance en soi).

b. Il y a peu de différences en ce qui concerne le contact personnel et le fait de connaître d'autres personnes ayant eu ce genre de rapport, en fonction du service, du grade ou du sexe. Il convient peut-être de noter que 27 p. 100 des officiers supérieurs ont dit connaître une personne ayant pris contact avec le Bureau. D'autre part, ce n'est pas nécessairement exceptionnel car les officiers supérieurs sont plus aptes à connaître un grand nombre de membres des FC et sont également mieux placés pour être au courant des plaintes en cours.

Connaissance des droits/aide

29. Dans l'ensemble, plus de la moitié des membres des FC ont affirmé très bien connaître (quatre ou cinq sur une échelle de cinq points) à la fois leurs droits au travail et les mécanismes d'aide et de redressement dont ils disposent lorsqu'on porte atteinte à ces droits. Les résultats illustrent une situation plus positive que négative, mais il faut noter que sur le dernier point, environ un participant sur cinq (21 p. 100) dit ne pas connaître les mécanismes d'aide et de recours.

FIGURE DEUX
Bonne connaissance du domaine



a. On relève des différences très marquées quant aux niveaux de connaissance des questions relatives aux droits et aux lignes de conduite offertes aux membres des FC. La plupart de ces différences sont justifiées par le grade du répondant. Les officiers supérieurs sont parmi les plus susceptibles de vraiment connaître ces deux enjeux (85 p. 100). D'autre part, relativement peu de MR subalternes connaissent leurs droits au travail (29 p. 100). En outre, presque la moitié de l'ensemble des MR subalternes (48 p. 100)

indiquent que les mécanismes de recours dont ils disposent ne leur sont pas familiers.

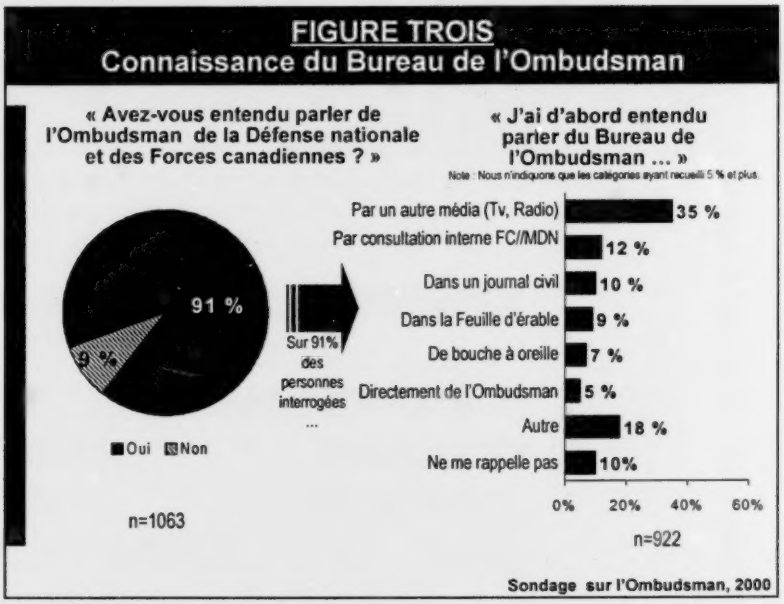
b. Les femmes sont légèrement plus nombreuses que les hommes à se dire au courant de ces questions générales de sensibilisation aux droits des membres des FC en milieu de travail.

c. Les répondants affectés au QGDN figurent parmi les mieux renseignés au sujet de ces grandes questions. Ils sont deux fois plus nombreux que ceux de la Force aérienne à avoir indiqué que leurs droits (67 p. 100 c. 33 p. 100) ou les mécanismes de recours (61 p. 100 c. 20 p. 100) leur sont familiers.

Connaissance du Bureau de l'Ombudsman

30. La grande majorité des membres des FC ont indiqué qu'ils ont entendu parler de la création du poste d'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Pratiquement tous les officiers et MR supérieurs ont dit avoir entendu parler du bureau de l'Ombudsman, et il en est de même pour trois MR subalternes sur quatre. À la question demandant aux répondants où ils avaient entendu parler du bureau de l'Ombudsman pour la première fois, la plupart ont cité un reportage des médias (35 p. 100) ou un journal civil (10 p. 100) suivi d'une consultation interne FC/MDN (12 p. 100) et de la Feuille d'érable (9 p. 100).

FIGURE TROIS
Connaissance du Bureau de l'Ombudsman



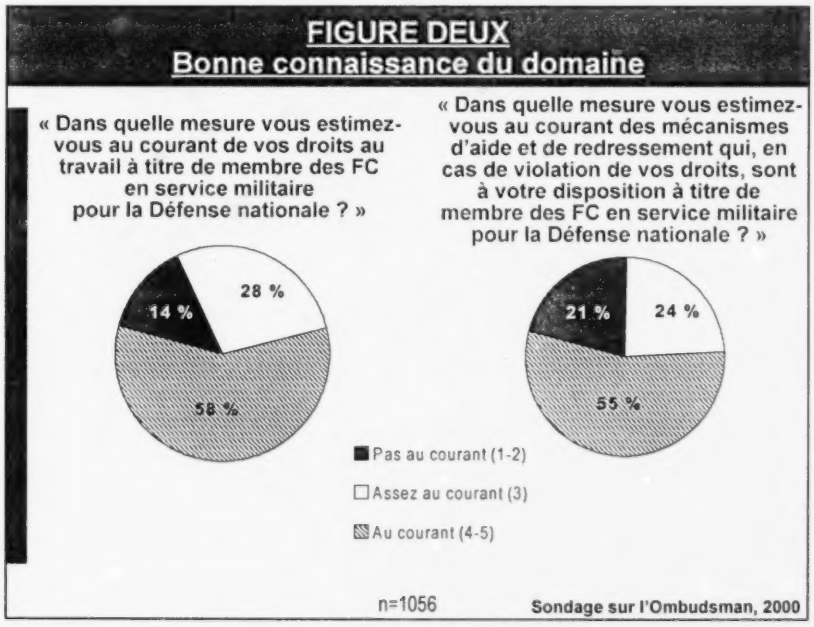
a. Les MR subalternes sont parmi les plus susceptibles d'avoir entendu parler du Bureau de l'Ombudsman pour la première fois dans la Feuille d'érable ou de bouche à oreille. Par rapport à tous les autres grades, les officiers supérieurs sont proportionnellement plus nombreux à avoir été renseignés par le biais d'une consultation interne FC/MDN.

b. Il y a peu de différences en ce qui concerne le contact personnel et le fait de connaître d'autres personnes ayant eu ce genre de rapport, en fonction du service, du grade ou du sexe. Il convient peut-être de noter que 27 p. 100 des officiers supérieurs ont dit connaître une personne ayant pris contact avec le Bureau. D'autre part, ce n'est pas nécessairement exceptionnel car les officiers supérieurs sont plus aptes à connaître un grand nombre de membres des FC et sont également mieux placés pour être au courant des plaintes en cours.

Connaissance des droits/aide

29. Dans l'ensemble, plus de la moitié des membres des FC ont affirmé très bien connaître (quatre ou cinq sur une échelle de cinq points) à la fois leurs droits au travail et les mécanismes d'aide et de redressement dont ils disposent lorsqu'on porte atteinte à ces droits. Les résultats illustrent une situation plus positive que négative, mais il faut noter que sur le dernier point, environ un participant sur cinq (21 p. 100) dit ne pas connaître les mécanismes d'aide et de recours.

FIGURE DEUX
Bonne connaissance du domaine



a. On relève des différences très marquées quant aux niveaux de connaissance des questions relatives aux droits et aux lignes de conduite offertes aux membres des FC. La plupart de ces différences sont justifiées par le grade du répondant. Les officiers supérieurs sont parmi les plus susceptibles de vraiment connaître ces deux enjeux (85 p. 100). D'autre part, relativement peu de MR subalternes connaissent leurs droits au travail (29 p. 100). En outre, presque la moitié de l'ensemble des MR subalternes (48 p. 100)

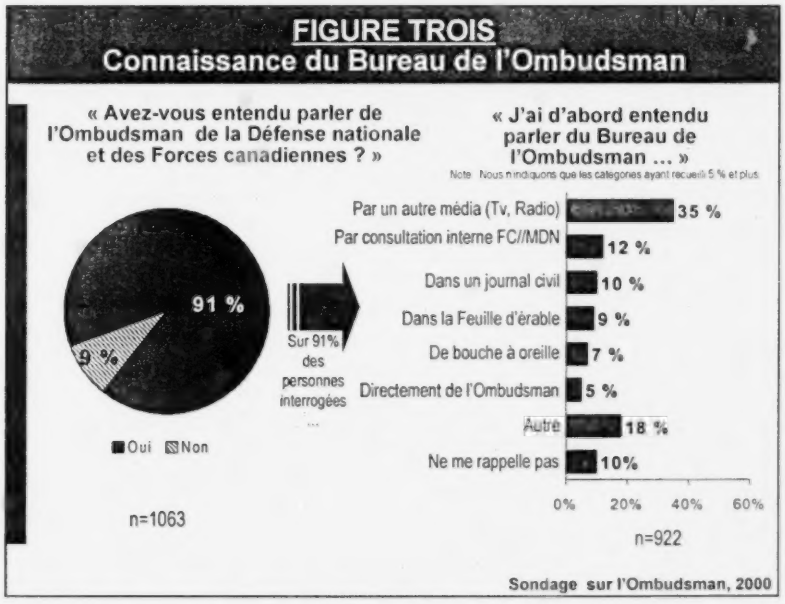
indiquent que les mécanismes de recours dont ils disposent ne leur sont pas familiers.

b. Les femmes sont légèrement plus nombreuses que les hommes à se dire au courant de ces questions générales de sensibilisation aux droits des membres des FC en milieu de travail.

c. Les répondants affectés au QGDN figurent parmi les mieux renseignés au sujet de ces grandes questions. Ils sont deux fois plus nombreux que ceux de la Force aérienne à avoir indiqué que leurs droits (67 p. 100 c. 33 p. 100) ou les mécanismes de recours (61 p. 100 c. 20 p. 100) leur sont familiers.

Connaissance du Bureau de l'Ombudsman

30. La grande majorité des membres des FC ont indiqué qu'ils ont entendu parler de la création du poste d'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Pratiquement tous les officiers et MR supérieurs ont dit avoir entendu parler du bureau de l'Ombudsman, et il en est de même pour trois MR subalternes sur quatre. À la question demandant aux répondants où ils avaient entendu parler du bureau de l'Ombudsman pour la première fois, la plupart ont cité un reportage des médias (35 p. 100) ou un journal civil (10 p. 100) suivi d'une consultation interne FC/MDN (12 p. 100) et de la Feuille d'érable (9 p. 100).



a. Les MR subalternes sont parmi les plus susceptibles d'avoir entendu parler du Bureau de l'Ombudsman pour la première fois dans la Feuille d'érable ou de bouche à oreille. Par rapport à tous les autres grades, les officiers supérieurs sont proportionnellement plus nombreux à avoir été renseignés par le biais d'une consultation interne FC/MDN.

b. Au QGDN, deux répondants sur trois ont entendu parler du Bureau de l'Ombudsman à une source extérieure à la vie militaire, soit dans un reportage (44 p. 100) ou dans un journal (non militaire) (21 p. 100).

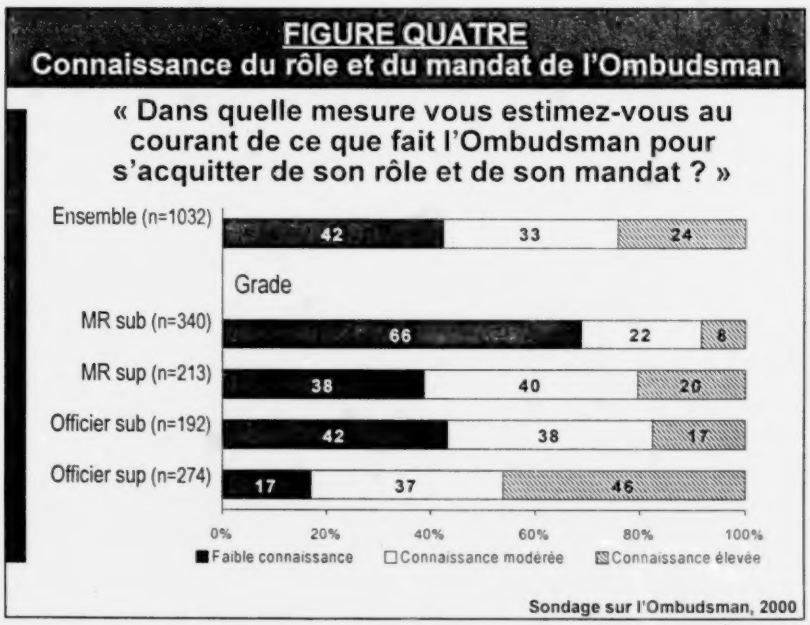
c. Moins de femmes ont obtenu leur information à partir de sources d'information extérieures (26 p. 100, par rapport à 36 p. 100 dans le cas des hommes). Toutefois, elles sont deux fois plus nombreuses que les hommes à en avoir entendu parler pour la première fois de bouche à oreille.

Connaissance du rôle et du mandat du Bureau de l'Ombudsman

31. Pratiquement neuf militaires sur dix sont généralement informés au sujet du Bureau de l'Ombudsman, mais on constate une connaissance remarquablement faible de son rôle et de son mandat. Dans l'ensemble, seulement un répondant sur quatre a indiqué qu'il connaissait très bien ce que fait le Bureau de l'Ombudsman dans l'exercice de son rôle et de son mandat, alors que plus de quatre sur dix ont dit n'être pas très au courant.

32. Une très nette majorité (86 p. 100) affirme avoir entendu parler du Bureau de l'Ombudsman avant l'enquête (cette donnée ne figure pas dans le tableau). Ce résultat est quelque peu inférieur aux 91 p. 100 ayant répondu, à une question précédente, qu'ils connaissaient le Bureau de l'Ombudsman, ce qui permet un certain degré de rajustement.

FIGURE QUATRE
Connaissance du rôle et du mandat de l'Ombudsman



Sondage sur l'Ombudsman, 2000

b. Au QGDN, deux répondants sur trois ont entendu parler du Bureau de l'Ombudsman à une source extérieure à la vie militaire, soit dans un reportage (44 p. 100) ou dans un journal (non militaire) (21 p. 100).

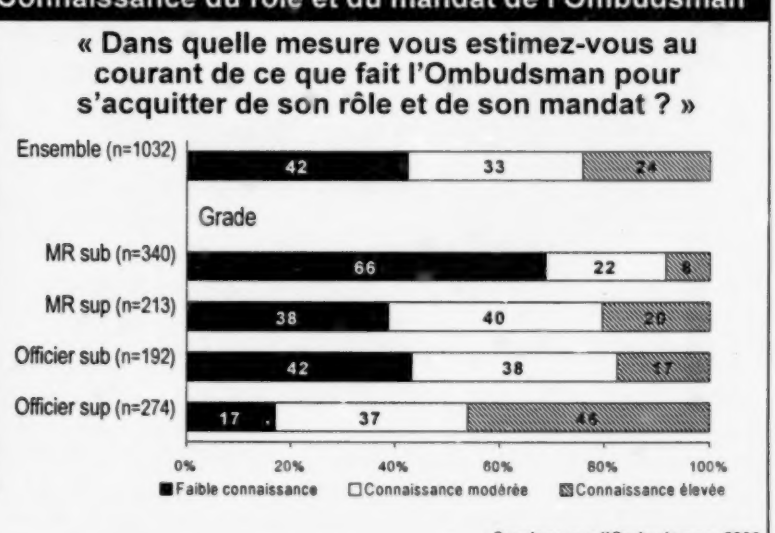
c. Moins de femmes ont obtenu leur information à partir de sources d'information extérieures (26 p. 100, par rapport à 36 p. 100 dans le cas des hommes). Toutefois, elles sont deux fois plus nombreuses que les hommes à en avoir entendu parler pour la première fois de bouche à oreille.

Connaissance du rôle et du mandat du Bureau de l'Ombudsman

31. Pratiquement neuf militaires sur dix sont généralement informés au sujet du Bureau de l'Ombudsman, mais on constate une connaissance remarquablement faible de son rôle et de son mandat. Dans l'ensemble, seulement un répondant sur quatre a indiqué qu'il connaissait très bien ce que fait le Bureau de l'Ombudsman dans l'exercice de son rôle et de son mandat, alors que plus de quatre sur dix ont dit n'être pas très au courant.

32. Une très nette majorité (86 p. 100) affirme avoir entendu parler du Bureau de l'Ombudsman avant l'enquête (cette donnée ne figure pas dans le tableau). Ce résultat est quelque peu inférieur aux 91 p. 100 ayant répondu, à une question précédente, qu'ils connaissaient le Bureau de l'Ombudsman, ce qui permet un certain degré de rajustement.

FIGURE QUATRE
Connaissance du rôle et du mandat de l'Ombudsman



a. Le niveau de connaissance de ce que fait le Bureau de l'Ombudsman dans l'exercice de son rôle et de son mandat est beaucoup plus élevé parmi les officiers supérieurs. Par comparaison avec les militaires de tous les autres grades, ils sont au moins deux fois plus nombreux à connaître parfaitement tous ces aspects du Bureau de l'Ombudsman. D'autre part, les MR subalternes sont parmi les moins au courant du rôle et du mandat du Bureau de l'Ombudsman, et deux répondants sur trois ont indiqué avoir une connaissance moins que modérée de ces aspects du Bureau de l'Ombudsman.

b. Les membres des FC affectés au QGDN figurent parmi ceux qui sont le plus au courant, et environ trois sur dix d'entre eux ont indiqué qu'ils connaissaient parfaitement le rôle et le mandat du Bureau de l'Ombudsman.

c. On constate sans surprise que ceux qui n'ont pas eu de rapport avec le Bureau de l'Ombudsman et ne connaissent personne ayant pris contact avec cet organisme sont beaucoup moins susceptibles d'être au courant de son rôle et de son mandat.

d. On observe des écarts importants en fonction de la langue des répondants, et plus du double des anglophones se disent parfaitement au courant du rôle et du mandat du Bureau de l'Ombudsman (28 p. 100, par rapport à 11 p. 100 parmi les répondants francophones).

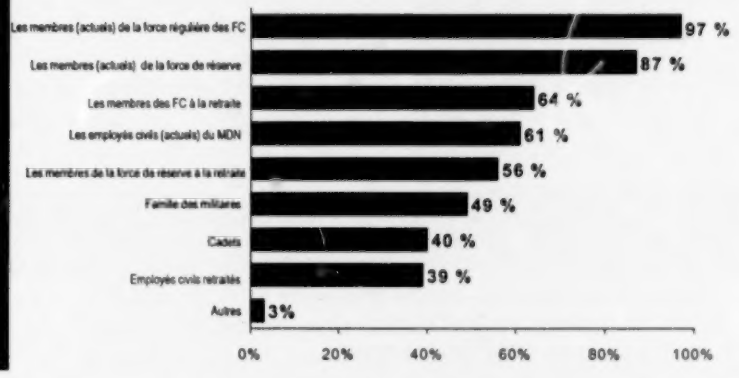
e. Les femmes connaissent un peu mieux que les hommes les activités du Bureau de l'Ombudsman.

Groupes que le Bureau de l'Ombudsman a pour mandat de servir

33. À partir d'une liste, presque tous les répondants ont désigné les membres actuels des FC et les réservistes en service actif comme les groupes de personnes auxquels le Bureau de l'Ombudsman a pour mandat de fournir des services. Plus de six sur 10 d'entre eux ont aussi désigné les membres des FC à la retraite et les employés civils du MDN. Les réservistes à la retraite (56 p. 100) et les familles des membres des FC (49 p. 100) sont les autres groupes les plus souvent mentionnés par les répondants. Environ quatre répondants sur 10 ont désigné les Cadets et les employés civils du MDN à la retraite comme des groupes protégés en vertu du mandat du Bureau de l'Ombudsman.

FIGURE CINQ
Connaissance des populations ciblées

« Selon vous, quels sont les groupes de personnes que l'Ombudsman a pour mandat de servir ? »



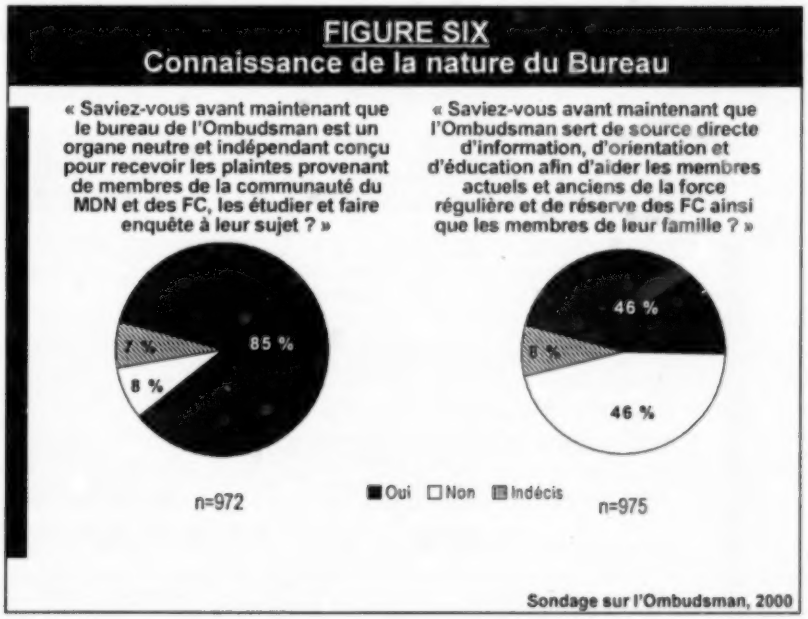
n=922 **Sondage sur l'Ombudsman, 2000**

a. Les répondants qui connaissent mieux le mandat du Bureau de l'Ombudsman et le domaine en général (p. ex. les mécanismes d'aide et les droits des employés des FC) sont plus susceptibles d'avoir désigné tous ces groupes de personnes dans le cadre du mandat du Bureau de l'Ombudsman. On peut faire la même distinction au sujet des officiers supérieurs, qui ont plus de chances d'avoir désigné ces groupes de personnes. D'autre part, les MR subalternes ont désigné moins de groupes de personnes parmi ceux auxquels le Bureau de l'Ombudsman fournit des services.

b. Les militaires affectés au QGDN sont proportionnellement plus nombreux à avoir désigné les membres des FC retraités, ainsi que les réservistes retraités.

Connaissance et acceptation de la nature du Bureau de l'Ombudsman

34. La grande majorité des répondants (85 p. 100) ont indiqué qu'ils étaient particulièrement au courant du mandat du Bureau de l'Ombudsman avant de recevoir ce sondage. En ce qui concerne le rôle spécifique du Bureau de l'Ombudsman à titre de source d'information, d'orientation et d'éducation pour aider les militaires et les réservistes actuels et anciens ainsi que leurs familles, moins de la moitié ont indiqué qu'ils connaissaient déjà cet aspect du rôle du Bureau de l'Ombudsman.



a. Les officiers et les MR supérieurs ont indiqué dans une proportion plus élevée qu'ils étaient déjà au courant du mandat du Bureau de l'Ombudsman, tandis que seulement deux MR subalternes sur trois savaient que le Bureau de l'Ombudsman est un organisme neutre et indépendant conçu pour recevoir les plaintes formulées par les membres de la collectivité du MDN/FC et faire enquête à ce sujet.

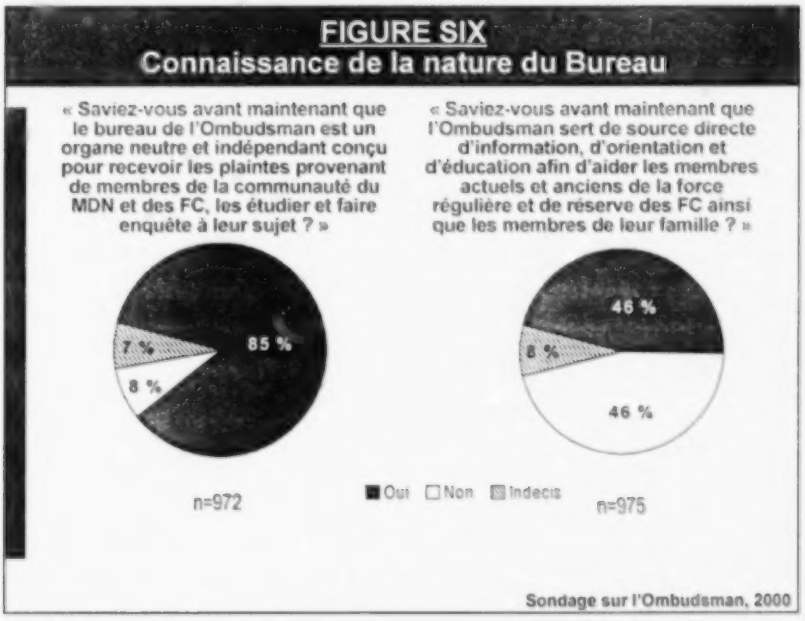
b. On relève quelques différences quant au niveau de connaissance préalable d'après le grade du répondant. Les officiers supérieurs sont parmi les plus susceptibles d'avoir déjà été mis au courant du rôle du Bureau de l'Ombudsman (63 p. 100 des répondants ont dit le connaître), alors que ce n'est le cas que pour moins de trois MR subalternes sur dix.

c. Ce sont les répondants du QGDN qui connaissent le mieux le Bureau de l'Ombudsman.

Connaissance et acceptation de la nature du Bureau de l'Ombudsman

34. La grande majorité des répondants (85 p. 100) ont indiqué qu'ils étaient particulièrement au courant du mandat du Bureau de l'Ombudsman avant de recevoir ce sondage. En ce qui concerne le rôle spécifique du Bureau de l'Ombudsman à titre de source d'information, d'orientation et d'éducation pour aider les militaires et les réservistes actuels et anciens ainsi que leurs familles, moins de la moitié ont indiqué qu'ils connaissaient déjà cet aspect du rôle du Bureau de l'Ombudsman.

FIGURE SIX
Connaissance de la nature du Bureau



a. Les officiers et les MR supérieurs ont indiqué dans une proportion plus élevée qu'ils étaient déjà au courant du mandat du Bureau de l'Ombudsman, tandis que seulement deux MR subalternes sur trois savaient que le Bureau de l'Ombudsman est un organisme neutre et indépendant conçu pour recevoir les plaintes formulées par les membres de la collectivité du MDN/FC et faire enquête à ce sujet.

b. On relève quelques différences quant au niveau de connaissance préalable d'après le grade du répondant. Les officiers supérieurs sont parmi les plus susceptibles d'avoir déjà été mis au courant du rôle du Bureau de l'Ombudsman (63 p. 100 des répondants ont dit le connaître), alors que ce n'est le cas que pour moins de trois MR subalternes sur dix.

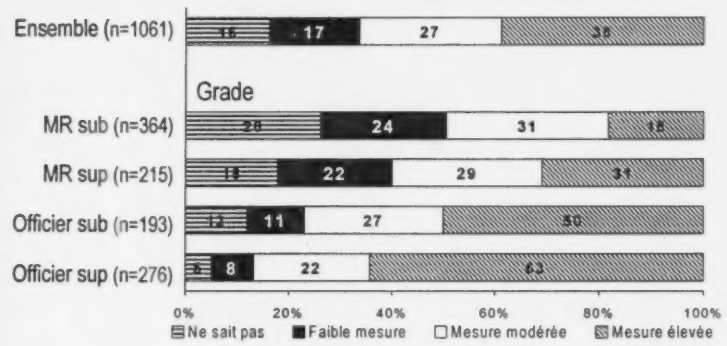
c. Ce sont les répondants du QGDN qui connaissent le mieux le Bureau de l'Ombudsman.

35. Les répondants au sondage sont plus portés à croire que le Bureau de l'Ombudsman est neutre, objectif et indépendant de la chaîne de commandement. Alors qu'environ quatre personnes sur 10 sont d'accord avec cette assertion, 27 p. 100 l'appuient dans une certaine mesure et moins d'une sur cinq a tendance à ne pas être d'accord. Le niveau d'incertitude est relativement élevé en ce qui concerne cette question, car 16 p. 100 des répondants ne peuvent nier ni affirmer que la nature du Bureau de l'Ombudsman reflète son caractère neutre et indépendant.

36. Une part importante des répondants (37 p. 100) ne sauraient dire si oui ou non les personnes dont le cas est examiné par le biais du Bureau de l'Ombudsman font l'objet d'un traitement juste et équitable. Dans l'ensemble, un nombre similaire de répondants estiment dans une large mesure que le processus est juste (36 p. 100), alors que pour un sur cinq, il est juste jusqu'à un certain point. La proportion de membres des FC qui trouvent injuste le processus employé au Bureau de l'Ombudsman est plutôt faible (7 p. 100).

FIGURE SEPT
Neutralité perçue de l'Ombudsman

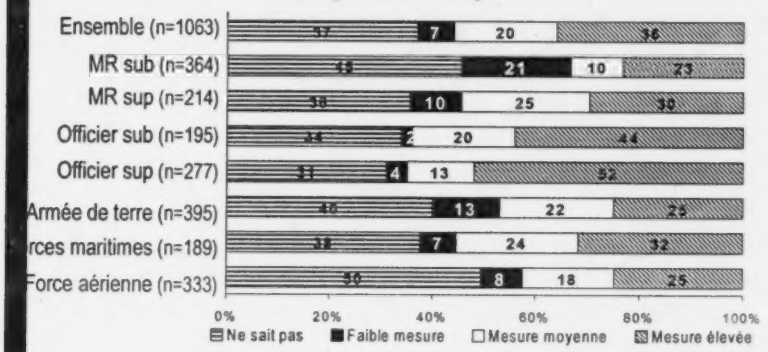
« À votre avis, dans quelle mesure le bureau de l'Ombudsman est-il, en réalité, un organe neutre, objectif et indépendant de la chaîne de commandement ? »



Sondage sur l'Ombudsman, 2000

FIGURE HUIT
Impartialité perçue de l'Ombudsman

« À votre avis, dans quelle mesure les personnes qui font affaire avec le bureau de l'Ombudsman sont-elles traitées en toute justice et équité ? »



Sondage sur l'Ombudsman, 2000

a. L'image de neutralité du Bureau de l'Ombudsman est fragmentée et se répartit clairement en fonction du grade et de l'ancienneté, comme le montre la connaissance du mandat et du rôle de l'organisme. Les officiers, surtout les officiers supérieurs, sont beaucoup plus portés à croire que le Bureau de l'Ombudsman est neutre, objectif et indépendant de la chaîne de commandement. Les MR ont moins tendance à le penser, et plus d'un MR subalterne sur quatre n'est pas certain de la neutralité et de l'indépendance du Bureau de l'Ombudsman.

b. Les officiers, surtout les officiers supérieurs, manifestent le plus de confiance en l'impartialité du Bureau de l'Ombudsman. Toutefois, au moins un officier sur trois ne sait que répondre à cette question. On remarque beaucoup d'hésitation à se prononcer à propos de la nature (neutralité, impartialité) du Bureau de l'Ombudsman, même chez ceux qui connaissent mieux le mandat et y sont le plus sensibilisés. À mesure que diminue le degré de sensibilisation au sujet du mandat du Bureau de l'Ombudsman, on constate de plus en plus le refus ou l'incapacité de se prononcer sur l'impartialité ou l'indépendance du Bureau de l'Ombudsman.

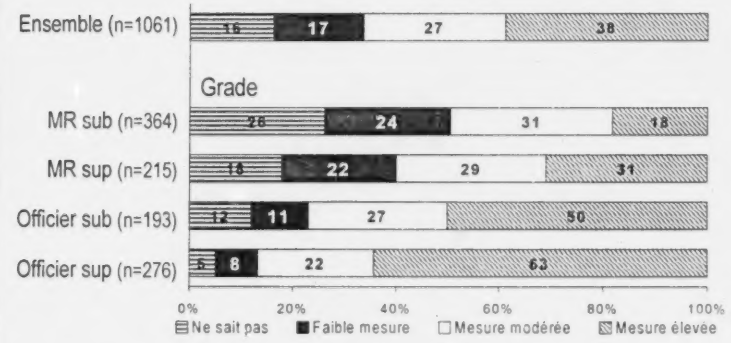
c. Les répondants de la Force aérienne, plus que ceux de tout autre commandement, ne savent que penser à propos de la nature du Bureau de l'Ombudsman. On se rappellera que dans les sections précédentes, les répondants de la Force aérienne étaient aussi ceux qui étaient le moins au courant des questions générales des droits en milieu de travail et des mécanismes de recours à la disposition des membres des FC. Un sur trois ne sait pas si le Bureau de l'Ombudsman est un organisme neutre et indépendant, et un sur deux ignore si les personnes dont le cas est examiné par le biais du Bureau de l'Ombudsman sont traitées d'une manière juste et équitable.

35. Les répondants au sondage sont plus portés à croire que le Bureau de l'Ombudsman est neutre, objectif et indépendant de la chaîne de commandement. Alors qu'environ quatre personnes sur 10 sont d'accord avec cette assertion, 27 p. 100 l'appuient dans une certaine mesure et moins d'une sur cinq a tendance à ne pas être d'accord. Le niveau d'incertitude est relativement élevé en ce qui concerne cette question, car 16 p. 100 des répondants ne peuvent nier ni affirmer que la nature du Bureau de l'Ombudsman reflète son caractère neutre et indépendant.

36. Une part importante des répondants (37 p. 100) ne sauraient dire si oui ou non les personnes dont le cas est examiné par le biais du Bureau de l'Ombudsman font l'objet d'un traitement juste et équitable. Dans l'ensemble, un nombre similaire de répondants estiment dans une large mesure que le processus est juste (36 p. 100), alors que pour un sur cinq, il est juste jusqu'à un certain point. La proportion de membres des FC qui trouvent injuste le processus employé au Bureau de l'Ombudsman est plutôt faible (7 p. 100).

FIGURE SEPT
Neutralité perçue de l'Ombudsman

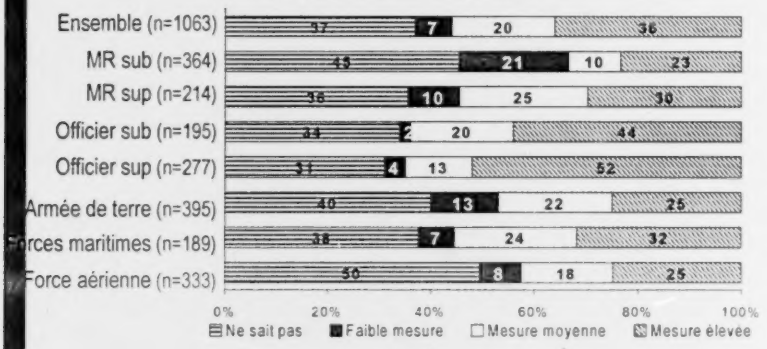
« À votre avis, dans quelle mesure le bureau de l'Ombudsman est-il, en réalité, un organe neutre, objectif et indépendant de la chaîne de commandement ? »



Sondage sur l'Ombudsman, 2000

FIGURE HUIT
Impartialité perçue de l'Ombudsman

« À votre avis, dans quelle mesure les personnes qui font affaire avec le bureau de l'Ombudsman sont-elles traitées en toute justice et équité ? »



Sondage sur l'Ombudsman, 2000

a. L'image de neutralité du Bureau de l'Ombudsman est fragmentée et se répartit clairement en fonction du grade et de l'ancienneté, comme le montre la connaissance du mandat et du rôle de l'organisme. Les officiers, surtout les officiers supérieurs, sont beaucoup plus portés à croire que le Bureau de l'Ombudsman est neutre, objectif et indépendant de la chaîne de commandement. Les MR ont moins tendance à le penser, et plus d'un MR subalterne sur quatre n'est pas certain de la neutralité et de l'indépendance du Bureau de l'Ombudsman.

b. Les officiers, surtout les officiers supérieurs, manifestent le plus de confiance en l'impartialité du Bureau de l'Ombudsman. Toutefois, au moins un officier sur trois ne sait que répondre à cette question. On remarque beaucoup d'hésitation à se prononcer à propos de la nature (neutralité, impartialité) du Bureau de l'Ombudsman, même chez ceux qui connaissent mieux le mandat et y sont le plus sensibilisés. À mesure que diminue le degré de sensibilisation au sujet du mandat du Bureau de l'Ombudsman, on constate de plus en plus le refus ou l'incapacité de se prononcer sur l'impartialité ou l'indépendance du Bureau de l'Ombudsman.

c. Les répondants de la Force aérienne, plus que ceux de tout autre commandement, ne savent que penser à propos de la nature du Bureau de l'Ombudsman. On se rappellera que dans les sections précédentes, les répondants de la Force aérienne étaient aussi ceux qui étaient le moins au courant des questions générales des droits en milieu de travail et des mécanismes de recours à la disposition des membres des FC. Un sur trois ne sait pas si le Bureau de l'Ombudsman est un organisme neutre et indépendant, et un sur deux ignore si les personnes dont le cas est examiné par le biais du Bureau de l'Ombudsman sont traitées d'une manière juste et équitable.

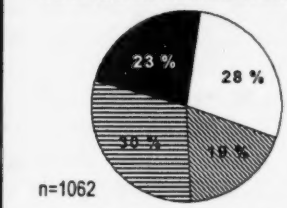
Impact perçu du Bureau de l'Ombudsman et soutien accordé à celui-ci

37. Les réponses à ces questions sont une preuve de la mesure modérée dans laquelle les membres des FC estiment que le Bureau de l'Ombudsman contribuera à améliorer d'une façon durable le bien-être de la collectivité qu'il sert. Moins d'un sur cinq est d'avis qu'il y contribue dans une large mesure, alors que 28 p. 100 pensent qu'il le fait dans une mesure modérée. Environ une personne sur quatre est sceptique à propos de l'impact durable du Bureau de l'Ombudsman et plus de 30 p. 100 des répondants n'en sont pas certains.

38. On constate une fois de plus que dans une proportion importante (38 p. 100 de l'ensemble), les répondants n'arrivent pas à déterminer la mesure dans laquelle le Bureau de l'Ombudsman remplit efficacement son rôle d'aider les membres de la collectivité des FC et du MDN. Les résultats penchent vers la partie négative de l'échelle, et une proportion plus élevée de répondants (22 p. 100) estiment que le Bureau de l'Ombudsman ne remplit pas très efficacement son rôle, par rapport à seulement 14 p. 100 qui affirment que le Bureau de l'Ombudsman aide efficacement les membres de la collectivité des FC et du MDN.

FIGURE NEUF
Impact perçu du Bureau

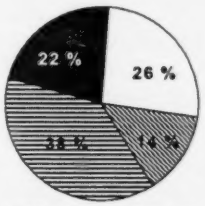
« Compte tenu de ce que vous savez au sujet du bureau de l'Ombudsman et de vos propres observations jusqu'ici, dans quelle mesure l'Ombudsman contribue-t-il, à votre avis, à améliorer de manière DURABLE le bien-être des membres de la communauté du MDN et des FC ? »



n=1062

- Pas du tout (1-2)
- Assez-bien (3)
- Dans une grande mesure (4-5)
- Je ne sais pas

« À ce que vous sachiez, l'Ombudsman joue-t-il un rôle efficace afin d'aider les membres de la communauté du MDN et des FC ? »



n=1056

- Pas du tout efficace (1-2)
- Assez (3)
- Efficace (4-5)
- Je ne sais pas

Sondage sur l'Ombudsman, 2000

a. On constate relativement peu de différences parmi les grades des membres des FC. Toutefois, parmi les MR subalternes, la proportion de personnes ayant répondu « incertain » ou « je ne sais pas » est un peu plus élevée, et plus de quatre sur dix sont incapables de dire si le Bureau de l'Ombudsman aura une incidence durable sur la collectivité des FC et du MDN.

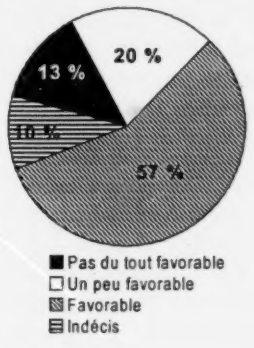
b. Les membres de l'Armée de terre sont parmi les plus sceptiques; 28 p. 100 d'entre eux ne pensent pas que le Bureau de l'Ombudsman contribue à une amélioration durable du bien-être de la collectivité des FC et du MDN. Les répondants de la Force aérienne, d'autre part, sont plus portés à ne pas pouvoir se prononcer sur l'impact ou l'efficacité du Bureau de l'Ombudsman.

c. Les femmes se montrent légèrement plus optimistes que les hommes quant à la valeur de l'amélioration durable que le Bureau de l'Ombudsman apportera au bien-être des militaires qu'il sert.

39. Les données sont beaucoup plus claires au sujet du niveau de soutien que les membres du MDN et des FC accordent au Bureau de l'Ombudsman. Malgré les faibles niveaux de sensibilisation et les opinions relativement indéterminées à propos de son impact, de son efficacité et de son équité, les membres des FC sont plus susceptibles de pouvoir déterminer s'ils appuient ou non en général l'existence d'un Bureau de l'Ombudsman au service des membres de leur collectivité. Une majorité (57 p. 100) appuie l'idée, alors que un sur cinq accorde un soutien modéré et un peu moins (13 p. 100) de personnes accordent moins de soutien au Bureau de l'Ombudsman. Dans l'ensemble, un répondant sur 10 avoue ne pas savoir dans quelle mesure il est d'accord pour qu'il y ait un Ombudsman au service des membres de la collectivité du MDN et des FC.

FIGURE DIX
Niveau de soutien des FC

« Dans l'ensemble, êtes-vous favorable à l'idée d'un ombudsman qui soit au service des membres de la communauté du MDN et des FC ? »



n=1058 **Sondage sur l'Ombudsman, 2000**

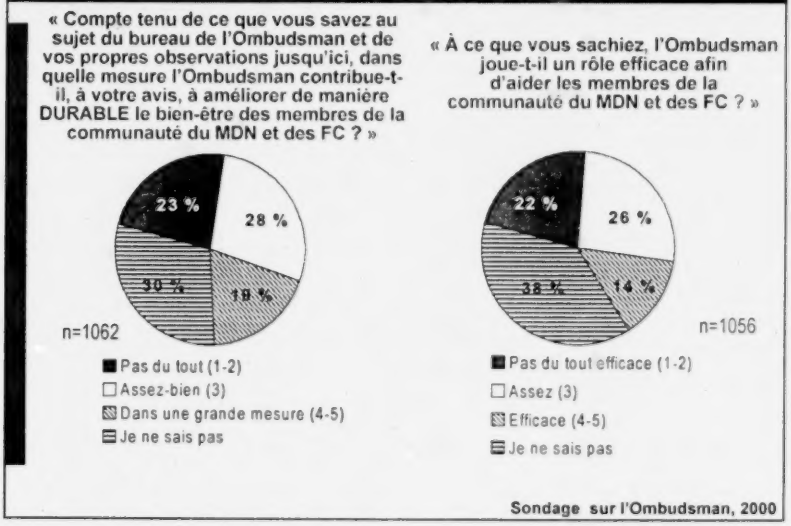
a. Les membres des FC affectés au QGDN sont parmi ceux qui sont le plus d'accord pour qu'il y ait un Ombudsman au service de leur collectivité (71 p. 100 sont parfaitement d'accord). Le niveau de soutien est assez semblable pour tous les autres commandements, et l'on relève un nombre légèrement plus élevé de répondants de l'Armée de terre qui sont moins favorables; les membres de la Force aérienne sont légèrement plus nombreux, en proportion, à ne pas savoir que répondre à cette question.

Impact perçu du Bureau de l'Ombudsman et soutien accordé à celui-ci

37. Les réponses à ces questions sont une preuve de la mesure modérée dans laquelle les membres des FC estiment que le Bureau de l'Ombudsman contribuera à améliorer d'une façon durable le bien-être de la collectivité qu'il sert. Moins d'un sur cinq est d'avis qu'il y contribue dans une large mesure, alors que 28 p. 100 pensent qu'il le fait dans une mesure modérée. Environ une personne sur quatre est sceptique à propos de l'impact durable du Bureau de l'Ombudsman et plus de 30 p. 100 des répondants n'en sont pas certains.

38. On constate une fois de plus que dans une proportion importante (38 p. 100 de l'ensemble), les répondants n'arrivent pas à déterminer la mesure dans laquelle le Bureau de l'Ombudsman remplit efficacement son rôle d'aider les membres de la collectivité des FC et du MDN. Les résultats penchent vers la partie négative de l'échelle, et une proportion plus élevée de répondants (22 p. 100) estiment que le Bureau de l'Ombudsman ne remplit pas très efficacement son rôle, par rapport à seulement 14 p. 100 qui affirment que le Bureau de l'Ombudsman aide efficacement les membres de la collectivité des FC et du MDN.

FIGURE NEUF
Impact perçu du Bureau



a. On constate relativement peu de différences parmi les grades des membres des FC. Toutefois, parmi les MR subalternes, la proportion de personnes ayant répondu « incertain » ou « je ne sais pas » est un peu plus élevée, et plus de quatre sur dix sont incapables de dire si le Bureau de l'Ombudsman aura une incidence durable sur la collectivité des FC et du MDN.

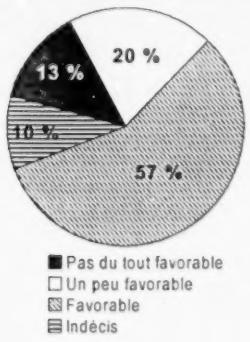
b. Les membres de l'Armée de terre sont parmi les plus sceptiques; 28 p. 100 d'entre eux ne pensent pas que le Bureau de l'Ombudsman contribue à une amélioration durable du bien-être de la collectivité des FC et du MDN. Les répondants de la Force aérienne, d'autre part, sont plus portés à ne pas pouvoir se prononcer sur l'impact ou l'efficacité du Bureau de l'Ombudsman.

c. Les femmes se montrent légèrement plus optimistes que les hommes quant à la valeur de l'amélioration durable que le Bureau de l'Ombudsman apportera au bien-être des militaires qu'il sert.

39. Les données sont beaucoup plus claires au sujet du niveau de soutien que les membres du MDN et des FC accordent au Bureau de l'Ombudsman. Malgré les faibles niveaux de sensibilisation et les opinions relativement indéterminées à propos de son impact, de son efficacité et de son équité, les membres des FC sont plus susceptibles de pouvoir déterminer s'ils appuient ou non en général l'existence d'un Bureau de l'Ombudsman au service des membres de leur collectivité. Une majorité (57 p. 100) appuie l'idée, alors que un sur cinq accorde un soutien modéré et un peu moins (13 p. 100) de personnes accordent moins de soutien au Bureau de l'Ombudsman. Dans l'ensemble, un répondant sur 10 avoue ne pas savoir dans quelle mesure il est d'accord pour qu'il y ait un Ombudsman au service des membres de la collectivité du MDN et des FC.

FIGURE DIX
Niveau de soutien des FC

« Dans l'ensemble, êtes-vous favorable à l'idée d'un ombudsman qui soit au service des membres de la communauté du MDN et des FC ? »



n=1058 Sondage sur l'Ombudsman, 2000

a. Les membres des FC affectés au QGDN sont parmi ceux qui sont le plus d'accord pour qu'il y ait un Ombudsman au service de leur collectivité (71 p. 100 sont parfaitement d'accord). Le niveau de soutien est assez semblable pour tous les autres commandements, et l'on relève un nombre légèrement plus élevé de répondants de l'Armée de terre qui sont moins favorables; les membres de la Force aérienne sont légèrement plus nombreux, en proportion, à ne pas savoir que répondre à cette question.

b. Parmi l'ensemble des grades, les officiers supérieurs sont les plus divisés sur cette question. Pourtant, plus de six sur dix d'entre eux appuient le Bureau de l'Ombudsman (plus que les militaires de tout autre grade), et il est intéressant de noter que presque deux officiers supérieurs sur dix ne sont pas d'accord pour qu'il y ait un Bureau de l'Ombudsman au service de la collectivité du MDN et des FC.

c. Les répondants francophones figurent parmi les plus favorables au Bureau de l'Ombudsman, et 71 p. 100 d'entre eux ont indiqué leur soutien, par rapport à seulement 53 p. 100 des militaires anglophones.

d. Le fait de connaître le Bureau de l'Ombudsman ne semble pas pousser les répondants à appuyer l'existence d'un Ombudsman auprès de la collectivité du MDN et des FC. La proportion de militaires ayant indiqué qu'ils sont en faveur du Bureau de l'Ombudsman demeure stable; on note un léger glissement entre ceux qui ne sont pas en faveur (plus grande connaissance) et ceux qui ne sont pas certains (ce sont généralement ceux qui connaissent le moins le Bureau de l'Ombudsman).

40. Parmi les nombreuses raisons pour lesquelles les répondants se disent en faveur du Bureau de l'Ombudsman, l'aspect mentionné le plus souvent (43 p. 100) est le fait qu'il soit un organisme impartial et qu'il y ait peu de crainte de représailles. Pratiquement un répondant sur quatre admet que les militaires ont besoin d'un autre organe de représentation et 15 p. 100 de plus pensent que le Bureau de l'Ombudsman est une bonne idée. Au moins un répondant sur dix estime que le Bureau de l'Ombudsman veille à la responsabilisation, à l'équité ou aux droits des membres des FC et du MDN et sept p. 100 de plus mentionnent d'autres raisons, habituellement positives. D'autre part, cinq p. 100 des répondants ont indiqué que, même s'ils sont en faveur de l'organisme, ils le seraient davantage s'ils recevaient plus d'information de la part du Bureau, ou s'ils avaient une preuve plus directe qu'il est indépendant de la chaîne de commandement (le tableau porte la mention « soutien avec réserve »). Une faible proportion des répondants (huit p. 100) ne sont pas au courant des changements ou des résultats (cinq p. 100), ou n'ont pas répondu à cette question de contrôle (cinq p. 100).

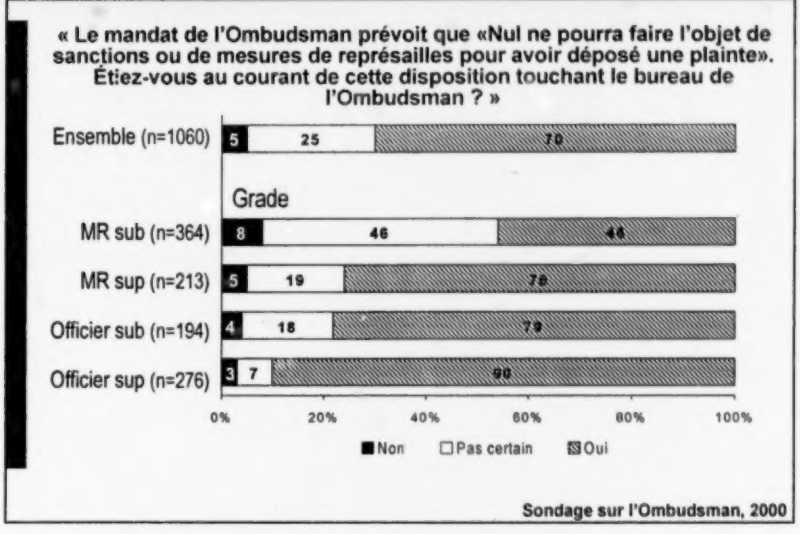
41. Parmi la minorité de répondants qui ne sont pas en faveur du Bureau de l'Ombudsman (environ 13 p. 100 de l'ensemble de l'échantillon), les motifs de désaccord sont plutôt variés. Pour une assez bonne part d'entre eux (27 p. 100 des non partisans et 48 p. 100 des officiers), la chaîne de commandement devrait s'occuper de ces problèmes. Un participant sur quatre ne sait pas pourquoi il n'est pas d'accord pour qu'il y ait un Ombudsman au service des membres de sa collectivité, un sur 10 n'a pas répondu à cette partie de la question et 16 p. 100 de plus affirment n'avoir pas entendu parler des résultats ou des changements. Les derniers répondants ont exprimé divers avis au sujet du peu d'effet (14 p. 100) ou du rôle crucial du Bureau (sept p. 100), du manque d'impartialité et d'indépendance (11 p. 100), et du fait que le Bureau de l'Ombudsman ne comprend pas les membres des FC (sept p. 100). La proportion de répondants pour qui le Bureau de l'Ombudsman est une source de gaspillage d'argent pour le Ministère (six p. 100) est vraiment très faible. De plus, 16 p. 100 des répondants ont cité d'autres raisons de ne pas appuyer l'idée qu'il y ait un Ombudsman.

FIGURE ONZE
Raisons d'être ou de ne pas être en faveur de l'existence d'un Ombudsman

Crainte de représailles

42. On a interrogé les membres des FC au sujet de leur connaissance du mandat du Bureau de l'Ombudsman qui consiste à faire en sorte que le dépôt d'une plainte n'ait pas de conséquence néfaste, et la connaissance de cet aspect du mandat s'élève à 70 p. 100.

FIGURE DOUZE
Connaissance préalable du mandat de l'Ombudsman



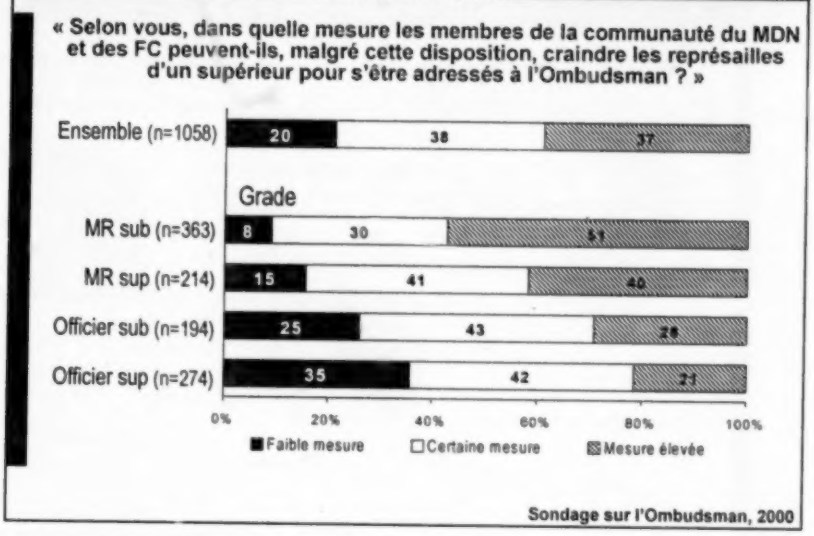
a. Il n'est pas étonnant de constater que cette connaissance est particulièrement élevée chez ceux à qui le domaine en général et le Bureau de l'Ombudsman en particulier sont le plus familiers.

b. De plus, le sujet est également plus connu au QGDN que dans les autres services (en particulier dans la Force aérienne, où l'on constate le niveau le moins élevé).

c. En fonction du grade, le sujet est relativement peu connu parmi les MR subalternes, puisque 46 p. 100 d'entre eux ont dit qu'ils étaient au courant. D'autre part, les militaires d'autres grades sont passablement au courant, surtout les officiers supérieurs (90 p. 100).

43. Même si les membres des FC connaissent le mandat, on leur a ensuite demandé d'indiquer la mesure dans laquelle ils estiment qu'il y a (tout de même) une crainte de représailles parmi la collectivité du MDN et des FC au moment de déposer une plainte. Seulement un répondant sur cinq juge cette crainte minime. Plus du tiers des militaires jugent que l'on éprouve au moins une certaine crainte parmi la collectivité, et plus du tiers estiment qu'il existe un degré de crainte assez élevé.

FIGURE TREIZE
Crainte de représailles après avoir communiqué avec l'Ombudsman

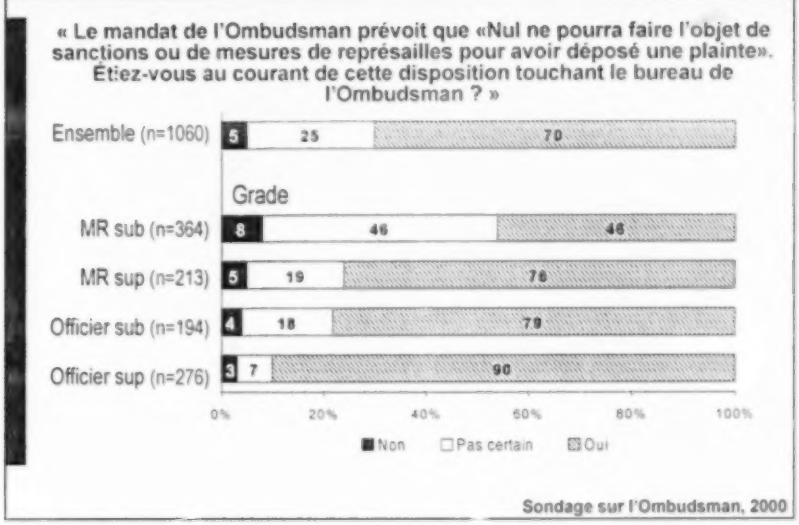


a. Il y a un bon rapprochement entre le degré de crainte indiqué et le niveau de connaissance, de sorte que ceux qui connaissent mieux le Bureau sont moins portés à constater un degré de crainte élevée. D'autre part, ce modèle est probablement attribuable en bonne partie au modèle de réponses selon le grade. Seulement un officier supérieur sur cinq (21 p. 100) juge que le degré de crainte est élevé, alors que plus de la moitié (51 p. 100) des MR subalternes le jugent élevé. C'est fort probablement le modèle de réponse qui influe sur le lien entre la crainte et la connaissance.

Crainte de représailles

42. On a interrogé les membres des FC au sujet de leur connaissance du mandat du Bureau de l'Ombudsman qui consiste à faire en sorte que le dépôt d'une plainte n'ait pas de conséquence néfaste, et la connaissance de cet aspect du mandat s'élève à 70 p. 100.

FIGURE DOUZE
Connaissance préalable du mandat de l'Ombudsman



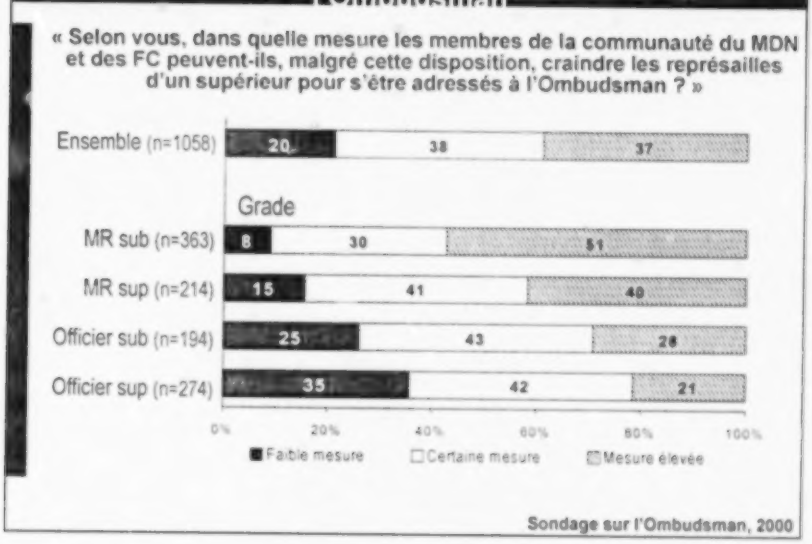
a. Il n'est pas étonnant de constater que cette connaissance est particulièrement élevée chez ceux à qui le domaine en général et le Bureau de l'Ombudsman en particulier sont le plus familiers.

b. De plus, le sujet est également plus connu au QGDN que dans les autres services (en particulier dans la Force aérienne, où l'on constate le niveau le moins élevé).

c. En fonction du grade, le sujet est relativement peu connu parmi les MR subalternes, puisque 46 p. 100 d'entre eux ont dit qu'ils étaient au courant. D'autre part, les militaires d'autres grades sont passablement au courant, surtout les officiers supérieurs (90 p. 100).

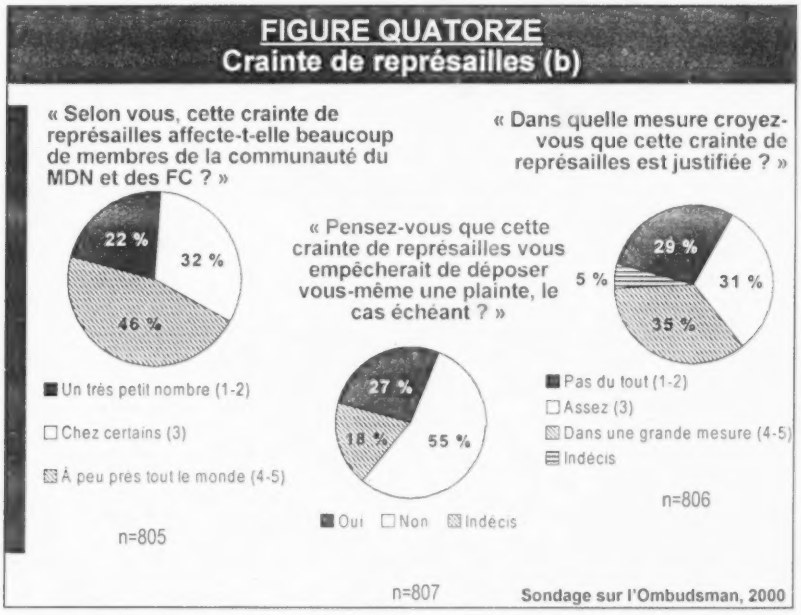
43. Même si les membres des FC connaissent le mandat, on leur a ensuite demandé d'indiquer la mesure dans laquelle ils estiment qu'il y a (tout de même) une crainte de représailles parmi la collectivité du MDN et des FC au moment de déposer une plainte. Seulement un répondant sur cinq juge cette crainte minime. Plus du tiers des militaires jugent que l'on éprouve au moins une certaine crainte parmi la collectivité, et plus du tiers estiment qu'il existe un degré de crainte assez élevé.

FIGURE TREIZE
Crainte de représailles après avoir communiqué avec l'Ombudsman



a. Il y a un bon rapprochement entre le degré de crainte indiqué et le niveau de connaissance, de sorte que ceux qui connaissent mieux le Bureau sont moins portés à constater un degré de crainte élevée. D'autre part, ce modèle est probablement attribuable en bonne partie au modèle de réponses selon le grade. Seulement un officier supérieur sur cinq (21 p. 100) juge que le degré de crainte est élevé, alors que plus de la moitié (51 p. 100) des MR subalternes le jugent élevé. C'est fort probablement le modèle de réponse qui influe sur le lien entre la crainte et la connaissance.

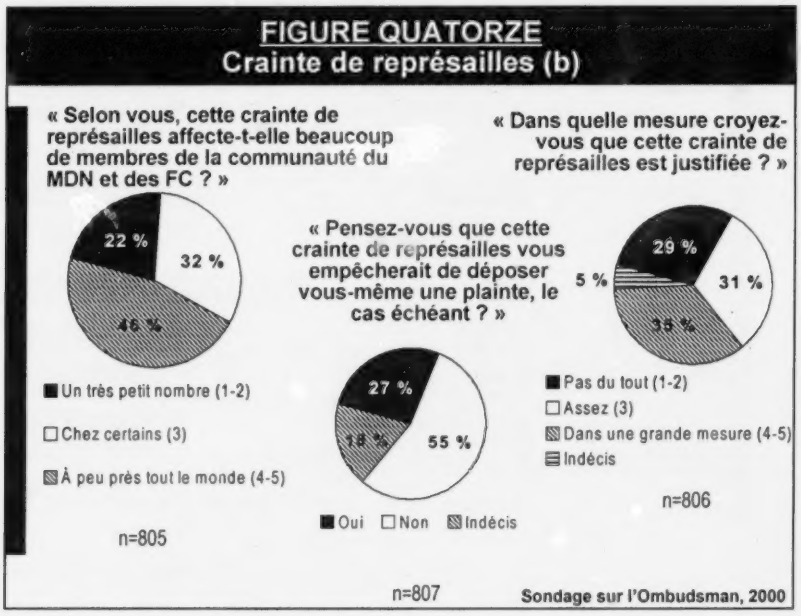
44. Parmi les militaires qui ont dit éprouver au moins une certaine crainte de représailles, on a demandé aux répondants d'indiquer dans quelle mesure ils estiment que cette crainte de représailles est profonde ou répandue. Seulement un répondant sur cinq (22 p. 100) estime que quelques-uns éprouvent cette crainte. En outre, un sur trois laisse entendre qu'un nombre modéré de membres des FC dans la collectivité éprouvent cette crainte, et près de la moitié des répondants (46 p. 100) estiment que la crainte est très répandue.



a. Les deux modèles se reproduisent en ce qui concerne le degré général de crainte pour ceux qui connaissent le Bureau et appartiennent aux grades supérieurs, ce qui donne à penser que le problème est relativement restreint, alors que le manque de connaissance du domaine et les grades subalternes donneraient à penser à un problème beaucoup plus répandu. Ainsi, le problème est répandu selon 31 p. 100 des officiers supérieurs (la cote est de quatre ou cinq sur l'échelle de cinq points où cinq correspond à « dans une large mesure »), alors que 60 p. 100 des MR subalternes sont de cet avis.

45. On a ensuite demandé aux membres des FC de répondre à la question d'un point de vue un peu plus personnel. On leur a d'abord demandé si cette crainte de représailles les empêcherait (personnellement) de déposer une plainte. On leur a ensuite demandé à quel point ils estiment que cette crainte (vécue par l'ensemble de la collectivité) est justifiée. Alors que plus de la moitié des militaires (55 p. 100) ont indiqué que cette crainte de représailles ne les arrêterait pas, plus d'un sur quatre a laissé entendre que ce serait un obstacle suffisant pour les arrêter. De plus, un répondant sur trois a indiqué que selon lui, la crainte est quelque peu justifiée et plus d'un sur trois la juge plutôt justifiée. D'autre part, un sur trois ne le pense pas, de sorte que la collectivité du MDN et des FC est assez divisée à ce sujet.

44. Parmi les militaires qui ont dit éprouver au moins une certaine crainte de représailles, on a demandé aux répondants d'indiquer dans quelle mesure ils estiment que cette crainte de représailles est profonde ou répandue. Seulement un répondant sur cinq (22 p. 100) estime que quelques-uns éprouvent cette crainte. En outre, un sur trois laisse entendre qu'un nombre modéré de membres des FC dans la collectivité éprouvent cette crainte, et près de la moitié des répondants (46 p. 100) estiment que la crainte est très répandue.



a. Les deux modèles se reproduisent en ce qui concerne le degré général de crainte pour ceux qui connaissent le Bureau et appartiennent aux grades supérieurs, ce qui donne à penser que le problème est relativement restreint, alors que le manque de connaissance du domaine et les grades subalternes donneraient à penser à un problème beaucoup plus répandu. Ainsi, le problème est répandu selon 31 p. 100 des officiers supérieurs (la cote est de quatre ou cinq sur l'échelle de cinq points où cinq correspond à « dans une large mesure »), alors que 60 p. 100 des MR subalternes sont de cet avis.

45. On a ensuite demandé aux membres des FC de répondre à la question d'un point de vue un peu plus personnel. On leur a d'abord demandé si cette crainte de représailles les empêcherait (personnellement) de déposer une plainte. On leur a ensuite demandé à quel point ils estiment que cette crainte (vécue par l'ensemble de la collectivité) est justifiée. Alors que plus de la moitié des militaires (55 p. 100) ont indiqué que cette crainte de représailles ne les arrêterait pas, plus d'un sur quatre a laissé entendre que ce serait un obstacle suffisant pour les arrêter. De plus, un répondant sur trois a indiqué que selon lui, la crainte est quelque peu justifiée et plus d'un sur trois la juge plutôt justifiée. D'autre part, un sur trois ne le pense pas, de sorte que la collectivité du MDN et des FC est assez divisée à ce sujet.

a. Ces deux questions ont suscité les mêmes genres de réponses comme on l'a vu précédemment. Ceux à qui le domaine en général et le Bureau de l'Ombudsman en particulier sont le plus familiers, de même que les officiers supérieurs, sont davantage portés à minimiser l'effet et le bien-fondé de la crainte de représailles. D'autre part, ceux qui sont le moins familiers et les MR subalternes, en particulier, croient assez fortement que cette crainte les arrêterait et qu'elle est justifiée. Ainsi, 37 p. 100 des MR subalternes laissent entendre que la crainte de représailles les empêcherait de déposer une plainte et 46 p. 100 d'entre eux jugent cette crainte justifiée (par rapport à 48 p. 100 des officiers supérieurs pour qui cette crainte n'est PAS justifiée).

b. De plus, 40 p. 100 des militaires de l'Armée de terre ont indiqué que la crainte de représailles pourrait, en fait, les empêcher de déposer une plainte. Ils sont aussi les plus nombreux à avoir indiqué que la crainte est justifiée.

c. Dans les FC, les femmes sont légèrement plus portées à indiquer que la crainte de représailles serait un obstacle suffisant pour les arrêter, mais seulement une sur trois (37 p. 100) a indiqué (catégoriquement) que cela ne l'arrêterait pas. En comparaison, 50 p. 100 des hommes ont dit que cela ne les ferait pas renoncer (plus de femmes ne sont pas certaines de ce qu'elles feraient le cas échéant). Les femmes sont aussi plus portées que les hommes à penser que la crainte est justifiée.

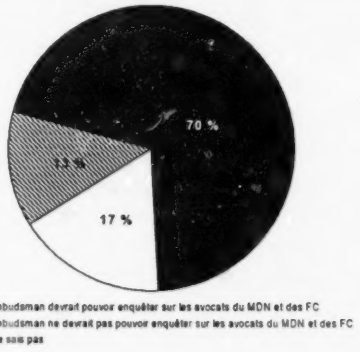
Changements au niveau de la compétence

46. On a demandé aux membres des FC leurs observations au sujet du débat qui porte sur la possibilité d'étendre les limites de compétence de l'Ombudsman aux bureaux juridiques du MDN. On a présenté aux répondants une description de chaque côté de la question, et on leur a ensuite demandé de choisir entre le statu quo et une extension de la compétence du Bureau. Les arguments ont été présentés aux lecteurs dans des termes aussi neutres que possible, mais il faut comprendre qu'il était évident pour tous les lecteurs que le sondage était commandé par le Bureau de l'Ombudsman, ce qui peut donner lieu à un degré de soutien exagéré. Il convient aussi de remarquer que, bien que l'argument employé pour représenter le JAG était tiré de documents réels produits antérieurement par le bureau du JAG, cet organisme n'a pas été consulté au sujet de la formulation de cette question.[3]

47. Cela dit, la majorité des répondants (70 p. 100) sont d'avis que la compétence du Bureau de l'Ombudsman devrait s'étendre aux bureaux d'avocats du MDN. Parmi les autres, 17 p. 100 se prononcent pour le maintien du statu quo et 13 p. 100 avouent ne pas d'avoir d'opinion à ce sujet.

FIGURE QUINZE
Changement de mandat

« Ce qui suit est une série de deux opinions et nous désirons vos commentaires. D'après ces renseignements, comment devrait-on trancher la question ? »



n=1047 **Sondage sur l'Ombudsman, 2000**

a. Le niveau de connaissance du domaine en général et du Bureau de l'Ombudsman en particulier a une incidence majeure sur l'opinion des gens. En effet, ceux qui les connaissent moins sont plus portés à appuyer une

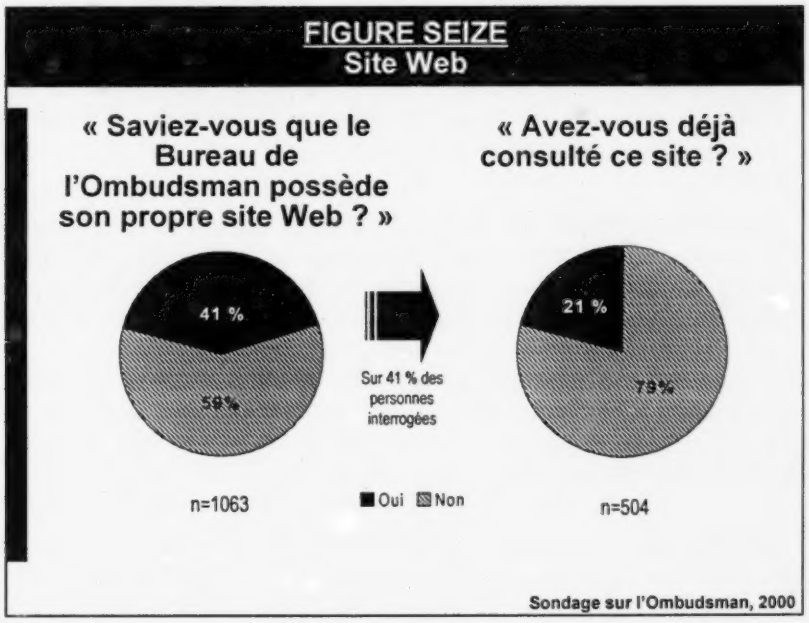
[3] Le point de vue du JAG, représenté dans cette question, a été énoncé clairement à bien des reprises avant et après la préparation de ce sondage. Ce point de vue est exprimé dans une lettre au rédacteur en chef de l'*Ottawa Citizen* publiée le 6 janvier 2000, une lettre envoyée à l'Ombudsman le 31 janvier 2000, et l'a été à nouveau lors de la comparution du juge avocat général devant le Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants, le 1er juin 2000.

extension de sa compétence, et ceux qui les connaissent le mieux affichent une préférence pour le statu quo. D'autre part, la connaissance du sujet est aussi très reliée au grade, et le grade est un autre facteur qui exerce une forte influence sur la réponse à cette question. Les MR subalternes sont plus portés à appuyer l'argument qui favorise une extension de la compétence, alors que les officiers supérieurs sont beaucoup plus susceptibles (33 p. 100) de préférer le statu quo. Ainsi, c'est probablement le grade qui influe sur le lien entre la connaissance du sujet et l'opinion exprimée à cet égard.

b. Les femmes ont moins tendance à penser qu'elles ont une opinion à ce sujet, peut-être parce qu'elles n'ont pas l'impression d'avoir suffisamment de renseignements pour se prononcer.

Site Web

48. Nous avons demandé aux membres des FC s'ils connaissaient le site Web du Bureau de l'Ombudsman et avons obtenu la proportion assez élevée de 41 p. 100.



a. Comme on pouvait s'y attendre, les gens familiers avec le domaine en général et avec le Bureau en particulier ont aussi plus tendance à connaître l'existence du site Web. Ainsi, 56 p. 100 de ceux qui se disaient au courant de leurs droits au travail ont dit qu'ils connaissaient le site Web et 74 p. 100 des répondants ayant dit qu'ils savaient déjà ce que fait le Bureau de l'Ombudsman ont également dit qu'ils connaissaient le site; et il en est de même pour 63 p. 100 des gens qui ont déjà communiqué avec l'Ombudsman, ou connaissent une personne qui l'a fait. Cette donnée est à comparer aux 16

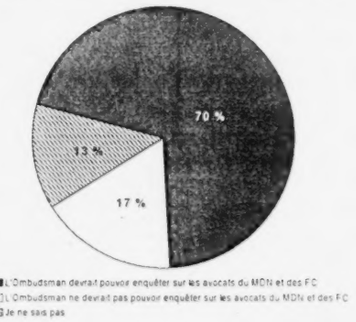
Changements au niveau de la compétence

46. On a demandé aux membres des FC leurs observations au sujet du débat qui porte sur la possibilité d'étendre les limites de compétence de l'Ombudsman aux bureaux juridiques du MDN. On a présenté aux répondants une description de chaque côté de la question, et on leur a ensuite demandé de choisir entre le statu quo et une extension de la compétence du Bureau. Les arguments ont été présentés aux lecteurs dans des termes aussi neutres que possible, mais il faut comprendre qu'il était évident pour tous les lecteurs que le sondage était commandé par le Bureau de l'Ombudsman, ce qui peut donner lieu à un degré de soutien exagéré. Il convient aussi de remarquer que, bien que l'argument employé pour représenter le JAG était tiré de documents réels produits antérieurement par le bureau du JAG, cet organisme n'a pas été consulté au sujet de la formulation de cette question.[3]

47. Cela dit, la majorité des répondants (70 p. 100) sont d'avis que la compétence du Bureau de l'Ombudsman devrait s'étendre aux bureaux d'avocats du MDN. Parmi les autres, 17 p. 100 se prononcent pour le maintien du statu quo et 13 p. 100 avouent ne pas d'avoir d'opinion à ce sujet.

FIGURE QUINZE
Changement de mandat

« Ce qui suit est une série de deux opinions et nous désirons vos commentaires. D'après ces renseignements, comment devrait-on trancher la question ? »



n=1047 Sondage sur l'Ombudsman, 2000

a. Le niveau de connaissance du domaine en général et du Bureau de l'Ombudsman en particulier a une incidence majeure sur l'opinion des gens. En effet, ceux qui les connaissent moins sont plus portés à appuyer une extension de sa compétence, et ceux qui les connaissent le mieux affichent une préférence pour le statu quo. D'autre part, la connaissance du sujet est aussi très reliée au grade, et le grade est un autre facteur qui exerce une forte influence sur la réponse à cette question. Les MR subalternes sont plus portés à appuyer l'argument qui favorise une extension de la compétence, alors que les officiers supérieurs sont beaucoup plus susceptibles (33 p. 100) de préférer le statu quo. Ainsi, c'est probablement le grade qui influe sur le lien entre la connaissance du sujet et l'opinion exprimée à cet égard.

b. Les femmes ont moins tendance à penser qu'elles ont une opinion à ce sujet, peut-être parce qu'elles n'ont pas l'impression d'avoir suffisamment de renseignements pour se prononcer.

[3] Le point de vue du JAG, représenté dans cette question, a été énoncé clairement à bien des reprises avant et après la préparation de ce sondage. Ce point de vue est exprimé dans une lettre au rédacteur en chef de l'*Ottawa Citizen* publiée le 6 janvier 2000, une lettre envoyée à l'Ombudsman le 31 janvier 2000, et l'a été à nouveau lors de la comparution du juge avocat général devant le Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants, le 1er juin 2000.

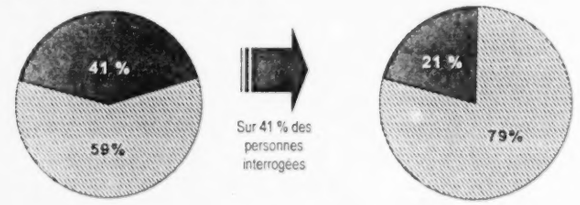
Site Web

48. Nous avons demandé aux membres des FC s'ils connaissaient le site Web du Bureau de l'Ombudsman et avons obtenu la proportion assez élevée de 41 p. 100.

FIGURE SEIZE
Site Web

« Saviez-vous que le Bureau de l'Ombudsman possède son propre site Web ? »

« Avez-vous déjà consulté ce site ? »



Sondage sur l'Ombudsman, 2000

a. Comme on pouvait s'y attendre, les gens familiers avec le domaine en général et avec le Bureau en particulier ont aussi plus tendance à connaître l'existence du site Web. Ainsi, 56 p. 100 de ceux qui se disaient au courant de leurs droits au travail ont dit qu'ils connaissaient le site Web et 74 p. 100 des répondants ayant dit qu'ils savaient déjà ce que fait le Bureau de l'Ombudsman ont également dit qu'ils connaissaient le site; et il en est de même pour 63 p. 100 des gens qui ont déjà communiqué avec l'Ombudsman, ou connaissent une personne qui l'a fait. Cette donnée est à comparer aux 16

p. 100 de ceux qui ont dit ne pas connaître leurs droits au travail, aux 20 p. 100 de ceux qui ne connaissent pas le Bureau et aux 36 p. 100 de ceux qui n'ont jamais communiqué avec l'Ombudsman.

b. La connaissance du site est la plus élevée parmi les militaires de grade supérieur (la proportion s'établit respectivement à 48 p. 100 et à 58 pour les MR supérieurs et les officiers supérieurs). Elle est plus faible parmi les MR subalternes, car seulement 25 p. 100 d'entre eux ont dit connaître le site Web.

c. La connaissance du site est plus fréquente parmi ceux qui ont accès à l'Internet à la maison ou à l'Intranet du MDN. D'autre part, 89 p. 100 des membres des FC ont accès à l'Internet à la maison ou au travail et 89 p. 100 ont accès à l'Intranet du MDN. Cet accès, bien que répandu, est plus fréquent parmi les officiers (subalternes et supérieurs). Par ailleurs, 81 p. 100 des MR subalternes ont indiqué qu'ils ont accès à l'Internet à la maison ou au travail et 80 p. 100 ont accès au RID. Les femmes sont aussi plus susceptibles que les hommes d'avoir accès au Net et au RID. C'est aussi le cas des membres des FC de la Force aérienne ou du QGDN (90 à 96 p. 100) par rapport à ceux de l'Armée de terre (80 p. 100) ou des Forces maritimes (86 p. 100).

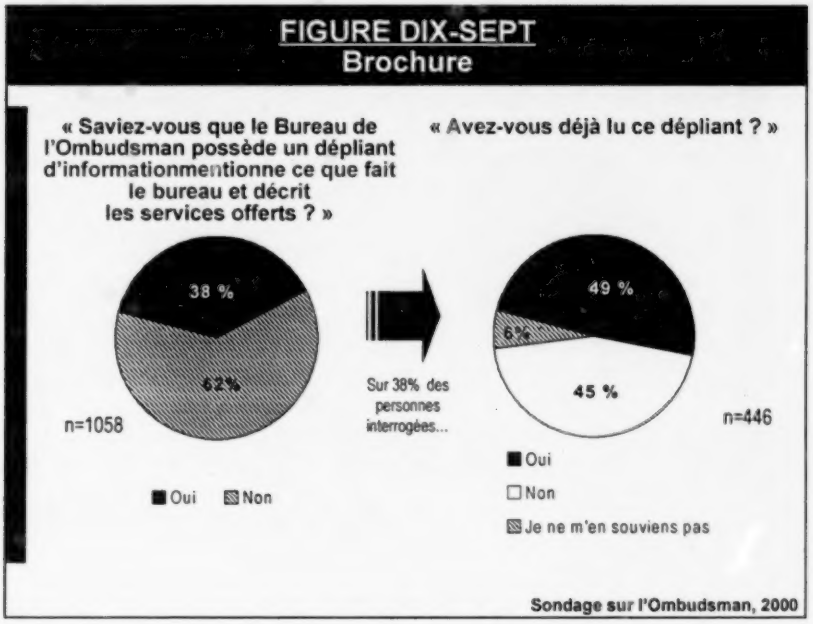
49. Parmi les répondants qui connaissaient le site Web, 21 p. 100 d'entre eux ont indiqué qu'ils ont déjà visité le site. Autrement dit, neuf p. 100 de l'**ensemble** des membres des FC ont indiqué avoir visité le site.

a. La concentration de militaires ayant visité le site est plus élevée parmi ceux qui connaissent le domaine en général et ce que fait le Bureau de l'Ombudsman. On ne saurait dire si le fait de connaître le Bureau a amené les gens à visiter le site, ou si le fait d'avoir visité le site leur a fait mieux connaître le sujet.

b. Une proportion élevée (33 p. 100) de ceux qui ont dit avoir communiqué avec le Bureau, ou qui connaissent une personne qui l'a fait, disent aussi avoir visité le site, ce qui permet de croire que les gens ont vérifié ce qu'est le Bureau de l'Ombudsman juste avant de consulter l'organisme ou tout de suite après.

Brochure d'information

50. La brochure d'information est légèrement moins connue que le site Web, car 38 p. 100 des membres des FC ont dit qu'ils la connaissaient. Toutefois, la moitié (49 p. 100) de ceux qui la connaissaient l'ont lue; les lecteurs sont donc passablement nombreux (19 p. 100 **de l'ensemble** des membres des FC ont dit avoir lu la brochure).



a. Il y a un lien naturel entre le fait d'être au courant de la brochure (et de l'avoir lue) et d'avoir une connaissance globale du domaine en général et du Bureau de l'Ombudsman en particulier. De plus, les gens ayant déjà communiqué avec le Bureau dans le passé, ou qui connaissent une personne qui l'a fait, sont plus portés à connaître la brochure et à l'avoir lue.

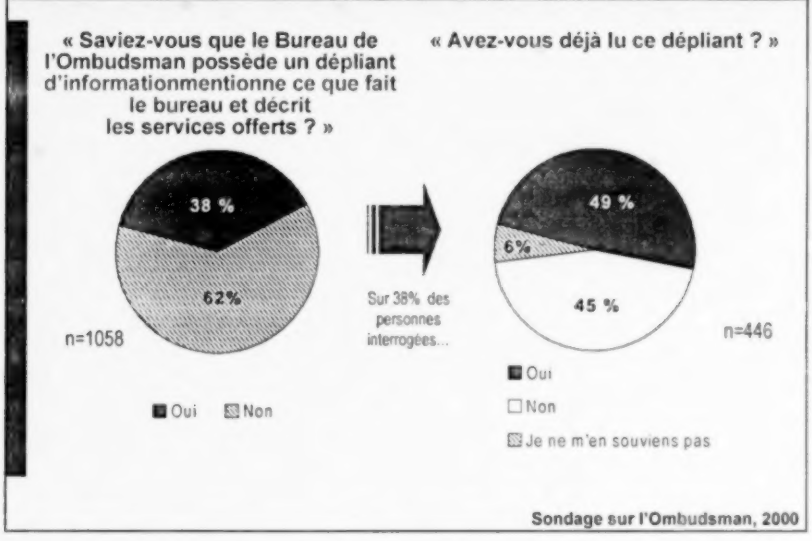
b. Le fait de connaître la brochure et de l'avoir lue est fortement relié au grade, puisque seulement 20 p. 100 des MR subalternes ont dit connaître la brochure, par rapport à 58 p. 100 dans le cas des officiers supérieurs. Dans la même veine, seulement 30 p. 100 des MR subalternes qui connaissaient la brochure ont également dit l'avoir lue, par rapport à 63 p. 100 dans le cas des officiers supérieurs.

c. On relève dans l'ensemble une certaine différence selon le sexe au niveau de la connaissance de la brochure, les femmes étant plus susceptibles de la connaître (40 p. 100 par rapport à 27 p. 100 pour les hommes). D'autre part, parmi ceux qui la connaissaient, les femmes l'ont lu dans la même proportion que les hommes.

Brochure d'information

50. La brochure d'information est légèrement moins connue que le site Web, car 38 p. 100 des membres des FC ont dit qu'ils la connaissaient. Toutefois, la moitié (49 p. 100) de ceux qui la connaissaient l'ont lue; les lecteurs sont donc passablement nombreux (19 p. 100 **de l'ensemble** des membres des FC ont dit avoir lu la brochure).

FIGURE DIX-SEPT
Brochure



a. Il y a un lien naturel entre le fait d'être au courant de la brochure (et de l'avoir lue) et d'avoir une connaissance globale du domaine en général et du Bureau de l'Ombudsman en particulier. De plus, les gens ayant déjà communiqué avec le Bureau dans le passé, ou qui connaissent une personne qui l'a fait, sont plus portés à connaître la brochure et à l'avoir lue.

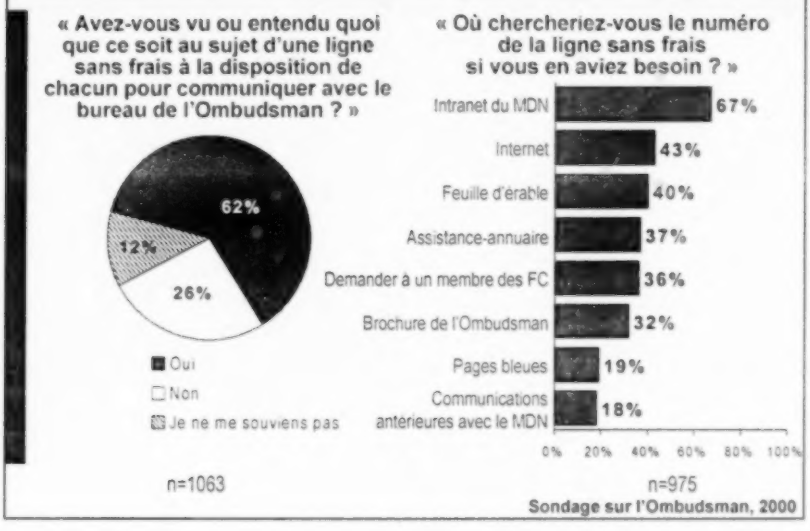
b. Le fait de connaître la brochure et de l'avoir lue est fortement relié au grade, puisque seulement 20 p. 100 des MR subalternes ont dit connaître la brochure, par rapport à 58 p. 100 dans le cas des officiers supérieurs. Dans la même veine, seulement 30 p. 100 des MR subalternes qui connaissaient la brochure ont également dit l'avoir lue, par rapport à 63 p. 100 dans le cas des officiers supérieurs.

c. On relève dans l'ensemble une certaine différence selon le sexe au niveau de la connaissance de la brochure, les femmes étant plus susceptibles de la connaître (40 p. 100 par rapport à 27 p. 100 pour les hommes). D'autre part, parmi ceux qui la connaissaient, les femmes l'ont lu dans la même proportion que les hommes.

Numéro sans frais

51. Une proportion relativement élevée de membres des FC (62 p. 100) ont indiqué qu'ils connaissaient le numéro sans frais du Bureau de l'Ombudsman.

FIGURE DIX-HUIT
Numéro sans frais



a. La connaissance du numéro sans frais, comme la connaissance du site Web et du dépliant d'information, est plus élevée parmi ceux qui estiment être familiers avec le domaine en général et le Bureau de l'Ombudsman, et parmi ceux qui ont déjà communiqué avec le Bureau ou connaissent une personne qui l'a fait.

b. Elle est aussi plus fréquente parmi les officiers (72 p. 100 des officiers subalternes et 83 p. 100 des officiers supérieurs connaissent le numéro sans frais). La connaissance de ce numéro parmi les MR subalternes est comparativement faible, s'établissant à 41 p. 100.

c. Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de connaître le numéro sans frais (64 p. 100 contre 51 p. 100).

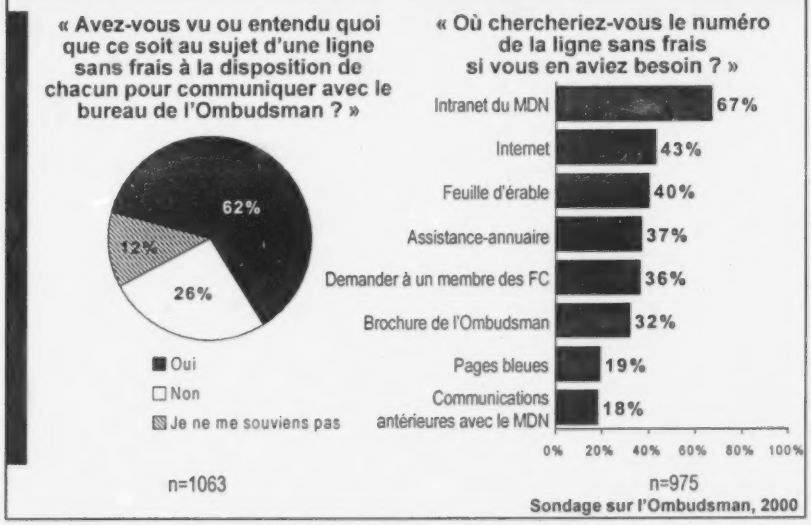
d. On observe aussi une certaine différence en fonction du service. En effet, les militaires des Forces maritimes et ceux qui sont affectés au QGDN sont plus nombreux à le connaître (58 et 64 p. 100 d'entre eux, respectivement, par rapport à seulement 50 p. 100 pour les militaires de l'Armée de terre et 44 p. 100 de ceux de la Force aérienne).

52. Les membres des FC connaissent plusieurs moyens de trouver le numéro sans frais; l'Intranet du MDN est le plus populaire, suivi de l'Internet et de la Feuille d'érable, parmi les autres sources d'information possibles. Les sources d'information

Numéro sans frais

51. Une proportion relativement élevée de membres des FC (62 p. 100) ont indiqué qu'ils connaissaient le numéro sans frais du Bureau de l'Ombudsman.

FIGURE DIX-HUIT
Numéro sans frais



a. La connaissance du numéro sans frais, comme la connaissance du site Web et du dépliant d'information, est plus élevée parmi ceux qui estiment être familiers avec le domaine en général et le Bureau de l'Ombudsman, et parmi ceux qui ont déjà communiqué avec le Bureau ou connaissent une personne qui l'a fait.

b. Elle est aussi plus fréquente parmi les officiers (72 p. 100 des officiers subalternes et 83 p. 100 des officiers supérieurs connaissent le numéro sans frais). La connaissance de ce numéro parmi les MR subalternes est comparativement faible, s'établissant à 41 p. 100.

c. Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de connaître le numéro sans frais (64 p. 100 contre 51 p. 100).

d. On observe aussi une certaine différence en fonction du service. En effet, les militaires des Forces maritimes et ceux qui sont affectés au QGDN sont plus nombreux à le connaître (58 et 64 p. 100 d'entre eux, respectivement, par rapport à seulement 50 p. 100 pour les militaires de l'Armée de terre et 44 p. 100 de ceux de la Force aérienne).

52. Les membres des FC connaissent plusieurs moyens de trouver le numéro sans frais; l'Intranet du MDN est le plus populaire, suivi de l'Internet et de la Feuille d'érable, parmi les autres sources d'information possibles. Les sources d'information

les moins probables pour trouver le numéro sans frais sont les pages bleues de l'annuaire du téléphone et les messages antérieurs du MDN à ce sujet.

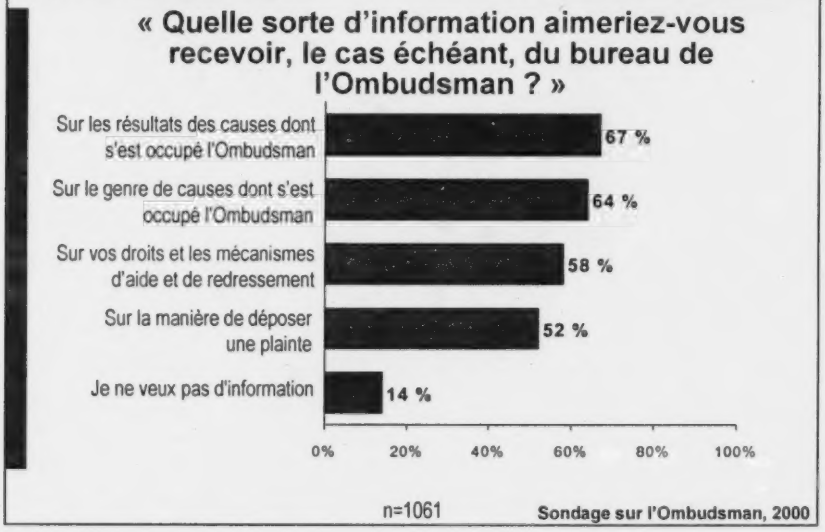
a. On observe des constantes quant aux endroits où les gens qui connaissent bien le sujet en général et le Bureau de l'Ombudsman en particulier regarderaient pour trouver le numéro sans frais, par comparaison avec les membres des FC qui sont moins familiers avec le domaine. Ceux qui le connaissent seraient portés à consulter la Feuille d'érable, à trouver la brochure de l'Ombudsman, à utiliser l'Internet ou l'Intranet du MDN, ou peut-être à consulter d'anciens messages. D'autre part, ceux qui connaissent moins le domaine se fieraient probablement plus que leurs homologues aux dires d'un autre membre des FC, ou se serviraient des pages bleues de l'annuaire du téléphone.

b. Il est possible de faire les mêmes constatations en fonction du grade et du service. Les officiers supérieurs sont plus portés à consulter la Feuille d'érable ou encore l'Internet ou l'Intranet du MDN. Les MR subalternes, d'autre part, sont plus portés que les militaires d'autres grades à se renseigner auprès d'un autre membre des FC, à consulter les pages bleues ou à chercher dans des messages antérieurs. Ceux des Forces maritimes sont plus portés à se fier à la Feuille d'érable, à la brochure d'information ou à l'Internet, tandis que le personnel de l'Armée de terre s'en remet davantage aux anciens messages que les militaires des autres services.

Sujets d'intérêt et méthodes de communication

53. On a demandé aux membres des FC le genre de renseignements qu'ils aimeraient recevoir, le cas échéant, du Bureau de l'Ombudsman. Comme le montre le tableau, les renseignements à propos des cas traités par le Bureau, tant pour ce qui est des types de cas que des résultats obtenus, suscitent beaucoup d'intérêt (chez 64 et 67 p. 100 des membres des FC). Viennent ensuite les renseignements au sujet des droits au travail et de la manière de déposer une plainte. Seulement un militaire sur sept a indiqué qu'il ne veut vraiment pas recevoir d'information (supplémentaire) du Bureau de l'Ombudsman.

FIGURE DIX-NEUF
Communications (a)



a. Il n'est pas étonnant de constater que ceux qui ne sont pas familiers avec ce que fait le Bureau de l'Ombudsman sont plus nombreux que d'autres membres des FC qui connaissent bien le Bureau et son rôle à vouloir des renseignements sur leurs droits au travail et la manière de déposer une plainte, ainsi que des renseignements sur les types de cas traités par le Bureau.

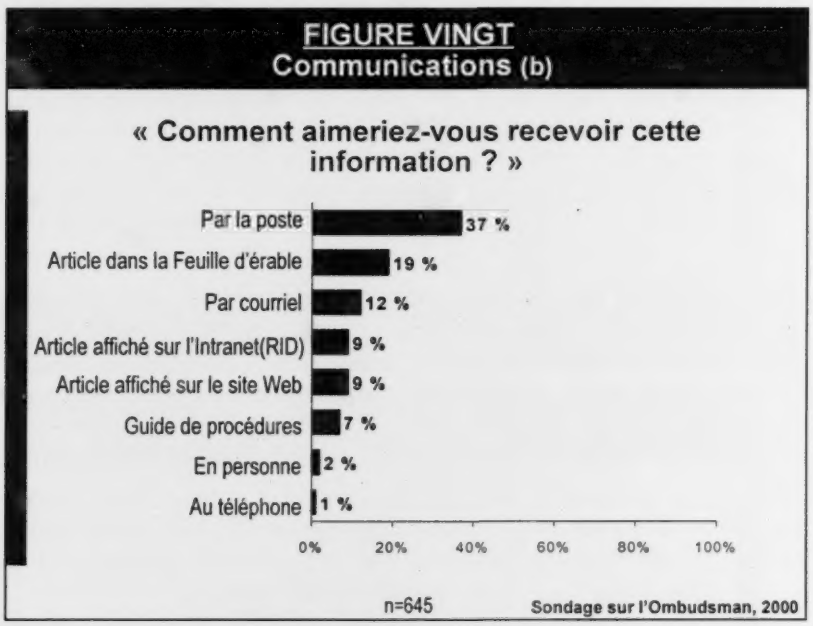
b. Bien que seulement 14 p. 100 de l'ensemble des membres des FC ont indiqué qu'ils ne voulaient pas de renseignements supplémentaires, cette proportion grimpe à 25 p. 100 parmi ceux qui se disent déjà familiers avec le Bureau et son rôle.

c. En fonction du grade, les MR (tant subalternes que supérieurs) sont plus nombreux à avoir indiqué qu'ils ont besoin de renseignements sur leurs droits au travail (69 et 66 p. 100 dans chaque cas). Ces résultats sont à comparer aux données concernant les officiers subalternes, et en particulier les officiers

supérieurs, qui ont indiqué dans une proportion de 58 et de 40 p. 100 respectivement qu'ils sont intéressés à recevoir le même type de renseignements.

54. Lorsqu'on a demandé aux membres des FC la manière dont ils préféreraient obtenir les renseignements, plus d'un sur trois (37 p. 100) d'entre eux a dit préférer la poste. Viennent ensuite par ordre de préférence la publication d'un article dans la Feuille d'érable et le courriel.

FIGURE VINGT
Communications (b)



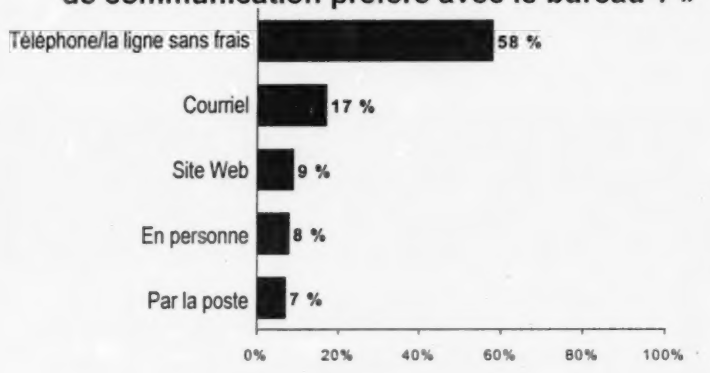
a. Il est intéressant de noter que le modèle des préférences est très semblable, peu importe le genre de renseignements demandés. La poste demeure en effet le moyen le plus populaire de recevoir des renseignements, si ces renseignements constituent un dossier sur vos droits au travail ou un portrait des résultats obtenus dans un dossier.

b. Les MR (tant subalternes que supérieurs) sont plus portés à marquer une préférence pour les renseignements fournis par la poste (47 et 44 p. 100). Toutefois, les officiers supérieurs sont plus nombreux que les militaires d'autres grades à avoir suggéré un article dans la Feuille d'érable (36 p. 100).

55. Lorsqu'on a demandé aux membres des FC la manière dont ils préféreraient communiquer avec le Bureau de l'Ombudsman, la majorité d'entre eux (58 p. 100) ont désigné le téléphone de préférence à tout autre moyen. Ce serait aussi le meilleur moyen de communiquer avec le Bureau pour déposer une plainte (selon 52 p. 100 des répondants).

FIGURE VINGT ET UN
Communications (c)

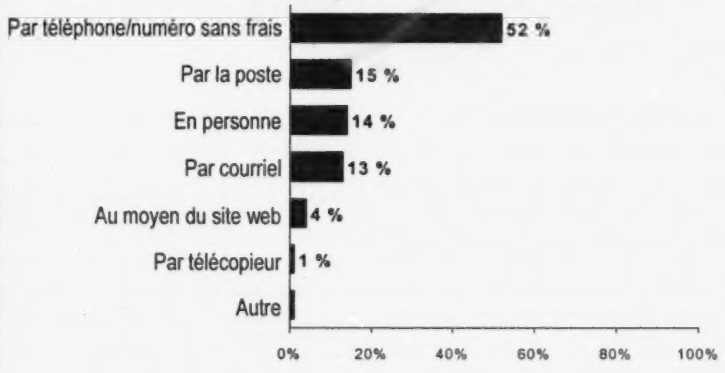
« Si vous aviez de l'information à demander au bureau de l'Ombudsman, quel serait votre moyen de communication préféré avec le bureau ? »



n=754 **Sondage sur l'Ombudsman, 2000**

FIGURE VINGT DEUX
Communications (d)

« Si jamais vous vouliez déposer une plainte auprès du bureau de l'Ombudsman, quel serait votre moyen de communication préféré avec le bureau ? »



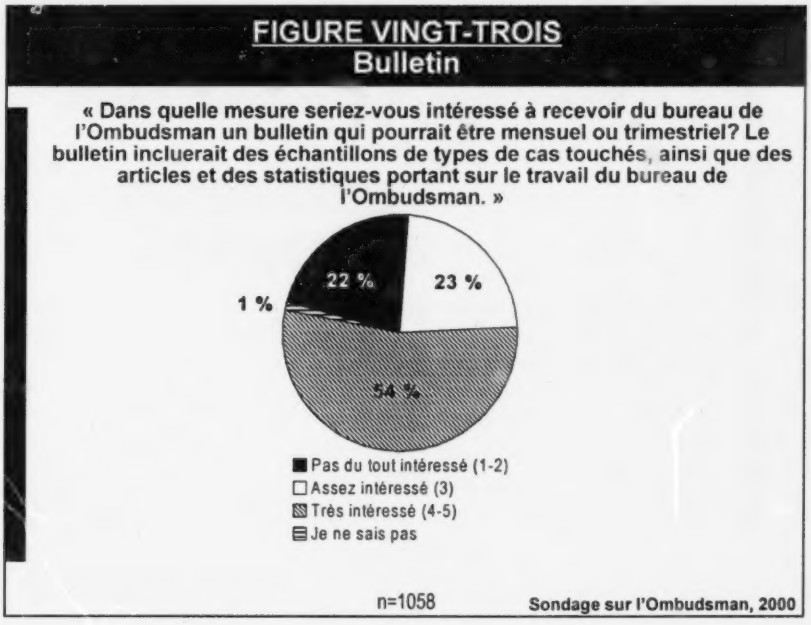
n=923 **Sondage sur l'Ombudsman, 2000**

a. Même si l'on observe de légères différences quant aux moyens de communiquer avec le Bureau et de déposer une plainte que l'on préfère employer selon le service auquel appartient le membre des FC, et aussi selon le grade, ces modèles ressemblent tout de même beaucoup au modèle global. Il y a peut-être une différence à noter. Alors que pour 14 p. 100 de l'ensemble

des militaires, le contact personnel est le meilleur moyen de déposer une plainte, 22 p. 100 des MR subalternes ont exprimé une préférence pour ce moyen. D'autre part, seulement sept p. 100 des officiers supérieurs ont indiqué que le contact personnel leur convenait. En fait, 25 p. 100 des officiers supérieurs ont indiqué que la poste est pour eux le meilleur moyen de déposer une plainte, par rapport à seulement huit p. 100 des MR subalternes.

Bulletin

56. La possibilité que le Bureau de l'Ombudsman publie un bulletin présentant les genres de cas traités, des articles et des données statistiques au sujet des activités de l'Ombudsman a suscité un intérêt assez élevé parmi les membres des FC. Plus de la moitié des membres des FC (54 p. 100) ont marqué un intérêt de quatre ou cinq sur une échelle de cinq, où cinq signifie « très intéressé ». L'idée a suscité un intérêt modéré chez 23 p. 100 d'entre eux. Seulement 22 p. 100 des répondants ont dit n'être pas du tout intéressés à la publication d'un bulletin de ce genre.



a. L'intérêt diminue quelque peu en fonction de la connaissance du domaine en général (p. ex. connaissance de ses droits au travail ou du mécanisme général de recours disponible au MDN). Alors que 62 p. 100 de ceux qui ont peu de connaissance générale aimeraient voir paraître un bulletin, il en est de même pour 51 p. 100 de ceux qui connaissent très bien le domaine.

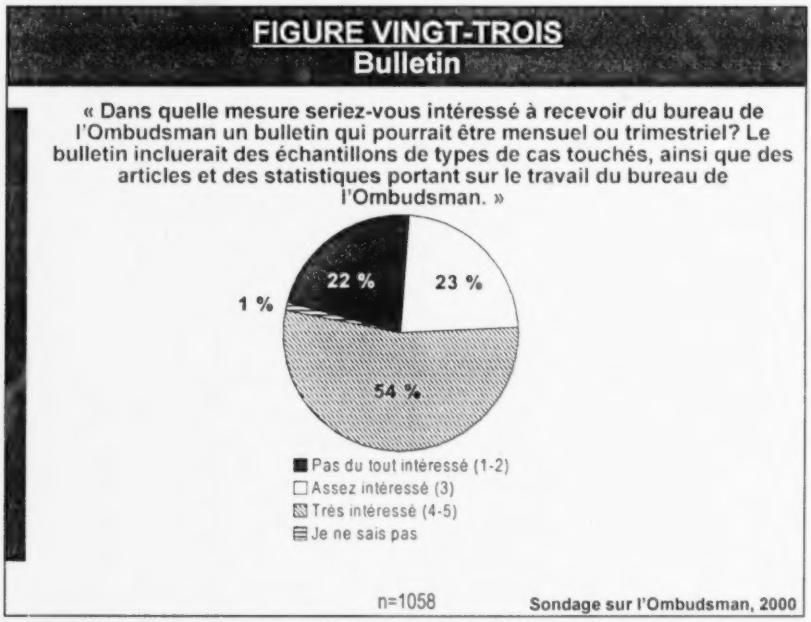
b. Il n'est pas étonnant de constater que cet intérêt varie aussi selon le grade. Alors que 60 p. 100 des MR subalternes et 69 p. 100 des MR supérieurs ont

des militaires, le contact personnel est le meilleur moyen de déposer une plainte, 22 p. 100 des MR subalternes ont exprimé une préférence pour ce moyen. D'autre part, seulement sept p. 100 des officiers supérieurs ont indiqué que le contact personnel leur convenait. En fait, 25 p. 100 des officiers supérieurs ont indiqué que la poste est pour eux le meilleur moyen de déposer une plainte, par rapport à seulement huit p. 100 des MR subalternes.

Bulletin

56. La possibilité que le Bureau de l'Ombudsman publie un bulletin présentant les genres de cas traités, des articles et des données statistiques au sujet des activités de l'Ombudsman a suscité un intérêt assez élevé parmi les membres des FC. Plus de la moitié des membres des FC (54 p. 100) ont marqué un intérêt de quatre ou cinq sur une échelle de cinq, où cinq signifie « très intéressé ». L'idée a suscité un intérêt modéré chez 23 p. 100 d'entre eux. Seulement 22 p. 100 des répondants ont dit n'être pas du tout intéressés à la publication d'un bulletin de ce genre.

FIGURE VINGT-TROIS
Bulletin



a. L'intérêt diminue quelque peu en fonction de la connaissance du domaine en général (p. ex. connaissance de ses droits au travail ou du mécanisme général de recours disponible au MDN). Alors que 62 p. 100 de ceux qui ont peu de connaissance générale aimeraient voir paraître un bulletin, il en est de même pour 51 p. 100 de ceux qui connaissent très bien le domaine.

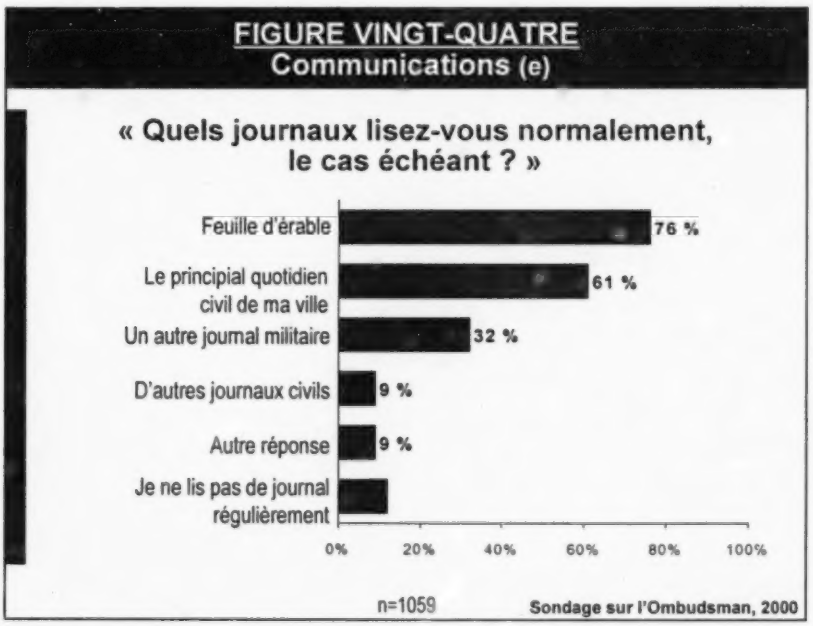
b. Il n'est pas étonnant de constater que cet intérêt varie aussi selon le grade. Alors que 60 p. 100 des MR subalternes et 69 p. 100 des MR supérieurs ont

exprimé un intérêt envers le bulletin, seulement 45 p. 100 des officiers subalternes et 49 p. 100 des officiers supérieurs se sont dits intéressés.

Journaux particuliers dans lesquels il convient de donner des nouvelles du Bureau de l'Ombudsman

57. On a demandé aux membres des FC d'indiquer le journal auquel ils font le plus confiance. Ils lisent habituellement leur quotidien civil dans une proportion élevée (61 p. 100), ce qui n'aide pas vraiment le Bureau de l'Ombudsman à préciser le genre de journaux dans lesquels il peut s'annoncer. D'autre part, 76 p. 100 des répondants ont ajouté qu'ils lisent habituellement la Feuille d'érable, ce qui confirme le choix actuel du Bureau pour la publication de renseignements. En outre, 32 p. 100 d'entre eux admettent qu'ils lisent un autre journal militaire. Le journal militaire (autre) qui ressort est Contact. Malheureusement, 12 p. 100 de l'ensemble des répondants ont indiqué qu'ils ne lisent aucun journal régulièrement.

FIGURE VINGT-QUATRE
Communications (e)



a. Il est encore plus regrettable que les gens qui connaissent mieux le domaine en général et le Bureau de l'Ombudsman soient plus portés à citer les diverses sources de journaux que les gens qui ne le connaissent pas. D'autre part, les membres des FC ayant une connaissance minimale sont plus nombreux à avoir dit qu'ils ne lisent pas de journal régulièrement. Cette constatation est aussi vraie pour les gens qui ont communiqué avec l'Ombudsman (ou connaissent une personne qui l'a fait); ils sont plus susceptibles de lire l'un des divers journaux, alors que ceux qui ont peu de

contact avec le Bureau sont plus susceptibles de ne se fier à aucun journal régulier.

b. On observe la même chose selon le grade, les MR subalternes étant plus portés à indiquer qu'ils ne se fient à aucun journal régulier, alors que les officiers supérieurs sont plus susceptibles d'avoir indiqué tous les journaux énumérés. D'autre part, nous savons, d'après les résultats précédents, que les officiers supérieurs sont davantage au courant de ces sujets et moins intéressés à obtenir des renseignements supplémentaires.

c. Il y a de légères différences au niveau des journaux lus, selon le service auquel appartient le membre des FC. Ceux de l'Armée de terre sont plus susceptibles d'avoir mentionné la Feuille d'érable à titre de principal journal. Le personnel des Forces maritimes de même que les militaires affectés au QGDN, sont plus susceptibles de compter sur le journal quotidien civil comme source d'information régulière.

Section trois

Récapitulation et implications en prévision des orientations futures

58. La connaissance du rôle et du mandat du Bureau de l'Ombudsman n'est que modérée. Ce manque de connaissance est encore plus évident chez les MR subalternes et les membres des FC affectés à l'extérieur du QGDN, de même que parmi le personnel de l'Armée de terre.

59. On constate un scepticisme assez répandu quant à la capacité du Bureau d'être neutre et objectif, et à son aptitude à demeurer juste et équitable dans le traitement des dossiers. Les membres des FC estiment aussi dans une proportion élevée que le dépôt d'une plainte inspire une crainte de représailles et que cette crainte est fondée.

60. À l'heure actuelle, le Bureau n'est pas perçu comme un organisme capable d'apporter une amélioration durable pour la population des FC ni comme un organisme particulièrement efficace. Ces impressions sont liées de près au manque de connaissances au sujet du Bureau de l'Ombudsman.

61. Le soutien général accordé au Bureau de l'Ombudsman est généralement élevé.

62. La possibilité d'étendre la compétence du Bureau au Bureau du JAG obtient aussi un soutien élevé.

63. Les résultats obtenus font valoir la nécessité pressante de communiquer davantage avec la population des FC. Cette communication doit inclure des renseignements de base concernant le rôle et le mandat du Bureau, la manière dont l'Ombudsman peut aider le militaire moyen des FC, et certaines preuves des progrès accomplis par le Bureau au cours de la dernière année (y compris une description du volume et des types de dossiers qu'il traite et une indication générale sur l'issue des dossiers clos).

64. En particulier, il faut accorder une importance primordiale aux MR subalternes et au personnel des FC affecté dans l'Armée et à l'extérieur du QGDN au moment de choisir le moyen propice de communiquer aux militaires l'information relative au Bureau.

65. Dans la mesure où les moyens de communication sont déjà (ou ont déjà été) en place, la prochaine étape consiste peut-être à examiner l'efficacité de l'information et des messages véhiculés dans le passé. Ainsi, il faut se rappeler que ceux qui n'ont pas une connaissance de base suffisante au sujet du Bureau cherchaient des renseignements plus élémentaires que les membres des FC qui avaient déjà une bonne idée de ce que fait le Bureau. Le manque de connaissance du sujet de la part

de certains groupes n'est peut-être pas attribuable à un manque d'occasion d'entendre parler du Bureau, mais plutôt à un manque d'intérêt envers le sujet. Peut-être que les MR subalternes, par exemple, (qui ne comprennent pas la nature fondamentale du Bureau) ne comprennent pas les implications du Bureau pour « une personne comme moi », et ne prennent donc pas le temps de faire vraiment attention à l'information qu'ils lisent ou entendent au sujet du Bureau. Le Bureau pourrait mieux communiquer avec ces groupes en faisant en sorte que l'information soit axée vers le plus grand nombre, en incluant des messages concernant la manière dont l'Ombudsman pourrait aider « une personne comme moi », et dont le Bureau a aidé « une personne comme moi » au cours de la dernière année ou à peu près.

66. Étant donné que ce sondage était conçu comme une ligne de base, et qu'il a en particulier donné lieu à un nombre de résultats qui semblent correspondre aux thèmes recueillis au cours d'une consultation effectuée antérieurement par le personnel de l'Ombudsman, il est important de procéder à un deuxième sondage (au moyen d'un questionnaire et d'une méthodologie semblable) dans un an ou un an et demi. Cela permettra de mieux comprendre si le scepticisme, le cynisme et la crainte de représailles éprouvés ont persisté au fil du temps et si ces sentiments augmentent ou diminuent. Cela fournira en retour au Bureau le contexte en fonction duquel il pourra mesurer les progrès qu'il aura accomplis en vue de communiquer efficacement avec les FC dans leur ensemble.

APPENDICE A
Questionnaire

W:\0490\Quest\CF-Quest3f.doc

Mai 2000

Madame, Monsieur,

Vous trouverez ci-joint un sondage que mène présentement le bureau de l'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes, en collaboration avec un cabinet de consultants, les Associés de recherche Ekos.

Le sondage a pour but de tracer le profil de la sensibilisation et de l'opinion au sujet du bureau de l'Ombudsman. Puisque cette recherche doit aider le bureau de l'Ombudsman à établir ses lignes de conduite et ses stratégies de communication avec les membres des FC, il est important que vous preniez le temps de remplir le questionnaire auquel la chaîne de commandement du MDN a donné son appui. Quelques minutes vous suffiront pour ce faire.

Nous vous invitons à répondre au questionnaire au plus tôt – dès le début de juin si vous le pouvez. Une fois rempli, veuillez le renvoyer aux Associés de recherche Ekos dans l'enveloppe ci-jointe, pré-adressée et affranchie. Toutes vos réponses seront absolument anonymes. Si vous avez des questions au sujet du sondage ou sur la façon d'y répondre, veuillez communiquer avec les Associés de recherche Ekos au numéro 1-800-388-2873.

Nous vous sommes reconnaissants de bien vouloir prendre le temps de remplir notre questionnaire. Vous pourrez, si cela vous intéresse, consulter d'ici quelques mois le résumé des résultats du sondage sur le site Web du bureau de l'Ombudsman. Vous trouverez les détails nécessaires dans le questionnaire.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

André Marin
Ombudsman

1. Dans quelle mesure vous estimez-vous au courant de vos droits au travail à titre de membre des FC en service militaire pour la Défense nationale?

PAS DU TOUT AU COURANT		ASSEZ AU COURANT		PARFAITEMENT AU COURANT	NE SAIS PAS
1	2	3	4	5	9

2. Dans quelle mesure vous estimez-vous au courant des mécanismes d'aide et de redressement qui, en cas de violation de vos droits, sont à votre disposition à titre de membre des FC en service militaire pour la Défense nationale?

PAS DU TOUT AU COURANT		ASSEZ AU COURANT		PARFAITEMENT AU COURANT	NE SAIS PAS
1	2	3	4	5	9

3.a. Avez-vous entendu parler de l'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes?

Oui	1	
Non	2	--> **SAUTEZ À LA Boite qui suit Question 4**

b. Vous souvenez-vous de la manière dont vous avez entendu parler de l'Ombudsman pour la première fois? *[N'encerclez qu'une seule réponse]*

Dans la Feuille d'érable	01
Dans un autre journal militaire	02
Dans un journal civil	03
Par un autre média (TV, radio)	04
Par un renvoi interne des FC ou du MDN	05
De bouche à oreille (ami, collègue, famille, etc.)	06
Dans le dépliant de l'Ombudsman	07
Directement de l'Ombudsman	08
Sur Internet	09
Sur l'Intranet du MDN (RID)	10
Autre réponse (veuillez préciser) _____	09
Ne me rappelle pas	99

4. Dans quelle mesure vous estimez-vous au courant de ce que fait l'Ombudsman pour s'acquitter de son rôle et de son mandat?

L'Ombudsman du MDN et des FC agit comme un tiers neutre, indépendant de la chaîne de commandement et de l'administration civile. Son rôle est de veiller à ce que tous les membres du MDN et des FC soient traités équitablement; à cette fin il mène des enquêtes à la suite de plaintes individuelles et fait des recommandations, contribuant ainsi à améliorer de manière substantielle et durable le bien-être des membres. L'Ombudsman sert également de source directe d'information, d'orientation et d'éducation qui peut aiguiller les gens vers les services d'aide et de redressement de griefs déjà en place au MDN et dans les FC.

5. Vous rappelez-vous avoir entendu parler de l'Ombudsman avant aujourd'hui?

Oui	1	
Non	2	**--> SAUTEZ À LA QUESTION 9**

6. Selon vous, quels sont les groupes de personnes que l'Ombudsman a pour mandat de servir? *[Encerclez toute réponse pertinente.]*

Les membres (actuels) de la force régulière des FC	01
Les membres des FC à la retraite	02
Les membres (actuels) de la force de réserve	03
Les membres de la force de réserve à la retraite	04
Les cadets	05
Les employés civils (actuels) du MDN	06
Les employés civils du MDN à la retraite	07
Les membres de la famille d'un membre (ancien ou actuel) des FC	08
Autre réponse (veuillez préciser) _____	09
Je ne sais pas	99

4. Dans quelle mesure vous estimez-vous au courant de ce que fait l'Ombudsman pour s'acquitter de son rôle et de son mandat?

PAS DU TOUT AU COURANT		ASSEZ AU COURANT		PARFAITEMENT AU COURANT	NE SAIS PAS
1	2	3	4	5	9

L'Ombudsman du MDN et des FC agit comme un tiers neutre, indépendant de la chaîne de commandement et de l'administration civile. Son rôle est de veiller à ce que tous les membres du MDN et des FC soient traités équitablement; à cette fin il mène des enquêtes à la suite de plaintes individuelles et fait des recommandations, contribuant ainsi à améliorer de manière substantielle et durable le bien-être des membres. L'Ombudsman sert également de source directe d'information, d'orientation et d'éducation qui peut aiguiller les gens vers les services d'aide et de redressement de griefs déjà en place au MDN et dans les FC.

5. Vous rappelez-vous avoir entendu parler de l'Ombudsman avant aujourd'hui?

Oui	1	
Non	2	**--> SAUTEZ À LA QUESTION 9**

6. Selon vous, quels sont les groupes de personnes que l'Ombudsman a pour mandat de servir? *[Encerclez toute réponse pertinente.]*

Les membres (actuels) de la force régulière des FC	01
Les membres des FC à la retraite	02
Les membres (actuels) de la force de réserve	03
Les membres de la force de réserve à la retraite	04
Les cadets	05
Les employés civils (actuels) du MDN	06
Les employés civils du MDN à la retraite	07
Les membres de la famille d'un membre (ancien ou actuel) des FC	08
Autre réponse (veuillez préciser) _____	09
Je ne sais pas	99

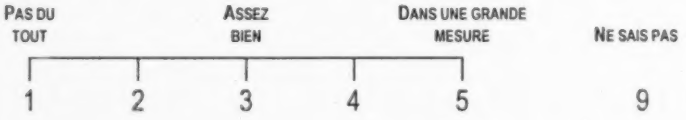
7. Saviez-vous avant maintenant que le bureau de l'Ombudsman est un organe neutre et indépendant conçu pour recevoir les plaintes provenant de membres de la communauté du MDN et des FC, les étudier et faire enquête à leur sujet?

Oui 1
Non 2
Indécis 3

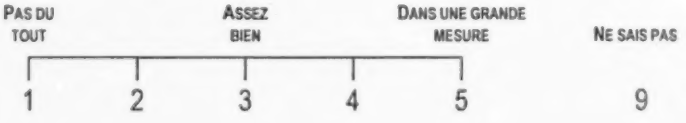
8. Saviez-vous avant maintenant que l'Ombudsman sert de source directe d'information, d'orientation et d'éducation afin d'aider les membres actuels et anciens de la force régulière et de réserve des FC ainsi que les membres de leur famille?

Oui 1
Non 2
Indécis 3

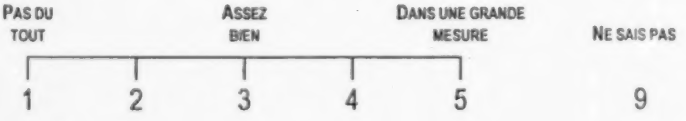
9. À votre avis, dans quelle mesure le bureau de l'Ombudsman est-il, en réalité, un organe neutre, objectif et indépendant de la chaîne de commandement?



10. À votre avis, dans quelle mesure les personnes qui font affaire avec le bureau de l'Ombudsman sont-elles traitées en toute justice et équité?



11. Compte tenu de ce que vous savez au sujet du bureau de l'Ombudsman et de vos propres observations jusqu'ici, dans quelle mesure l'Ombudsman contribue-t-il, à votre avis, à améliorer de manière DURABLE le bien-être des membres de la communauté du MDN et des FC?



12. À ce que vous sachiez, l'Ombudsman joue-t-il un rôle efficace afin d'aider les membres de la communauté du MDN et des FC?

PAS DU TOUT EFFICACE		ASSEZ EFFICACE		PARFAITEMENT EFFICACE	NE SAIS PAS
1	2	3	4	5	9

13. Dans l'ensemble, êtes-vous favorable à l'idée d'un ombudsman qui soit au service des membres de la communauté du MDN et des FC?

PAS DU TOUT FAVORABLE		ASSEZ FAVORABLE		ENTIÈREMENT FAVORABLE	INDÉCIS
1	2	3	4	5	9

14. Pouvez-vous expliquer votre réponse à la Question 13? *[encerclez le « 1 » si indécis]*

_____

_____

_____

_____

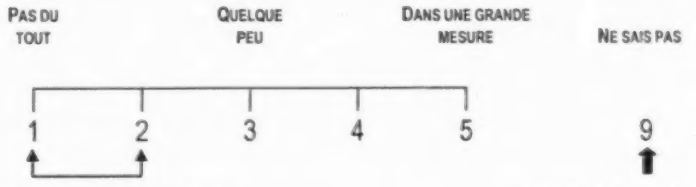
_____

Indécis 1

15. Le mandat de l'Ombudsman prévoit que «Nul ne pourra faire l'objet de sanctions ou de mesures de représailles pour avoir déposé une plainte». Étiez-vous au courant de cette disposition touchant le bureau de l'Ombudsman?

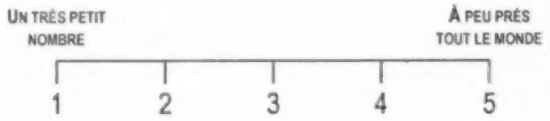
Oui 1
Non 2
Indécis 3

16. Selon vous, dans quelle mesure les membres de la communauté du MDN et des FC peuvent-ils, malgré cette disposition, craindre les représailles d'un supérieur pour s'être adressés à l'Ombudsman?



SAUTEZ À LA QUESTION 20 **SAUTEZ À LA QUESTION 20**

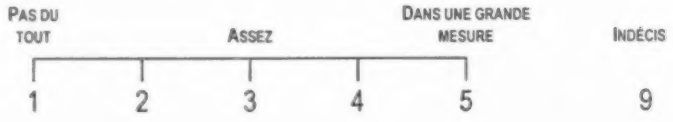
17. Selon vous, cette crainte de représailles affecte-t-elle beaucoup de membres de la communauté du MDN et des FC?



18. Pensez-vous que cette crainte de représailles vous empêcherait de déposer vous-même une plainte, le cas échéant?

Oui 1
Non 2
Indécis 3

19. Dans quelle mesure croyez-vous que cette crainte de représailles est justifiée?



20. Saviez-vous que le bureau de l'Ombudsman possède son propre site Web?

Oui 1
Non ..... 2 **--> SAUTEZ À LA QUESTION 22**

21. Avez-vous déjà consulté ce site?

Oui	1
Non	2
Ne me rappelle pas	9

22. Saviez-vous que le bureau de l'Ombudsman possède un dépliant d'information qui mentionne ce que fait le bureau et décrit les services offerts?

Oui	1	
Non	2	**--> SAUTEZ À LA QUESTION 24**

23. Avez-vous déjà lu ce dépliant?

Oui	1
Non	2
Ne me rappelle pas	9

24. Avez-vous vu ou entendu quoi que ce soit au sujet d'une ligne sans frais à la disposition de chacun pour communiquer avec le bureau de l'Ombudsman?

Oui	1
Non	2
Ne me rappelle pas	3

25. Où chercheriez-vous le numéro de la ligne sans frais si vous en aviez besoin? *[Encerclez toute réponse pertinente]*

Dans la Feuille d'érable	01
Auprès d'un autre membre des FC	02
Dans le dépliant de l'Ombudsman	03
Sur Internet	04
Sur l'Intranet du MDN	05
Dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique	06
Dans d'anciennes communications du MDN traitant du bureau de l'Ombudsman (p. ex., Groupe des ordres)	07
En appelant l'assistance annuaire/les renseignements	08
Autre réponse (veuillez préciser) _____	09
Je ne sais pas	99

26. Quelle sorte d'information aimeriez-vous recevoir, le cas échéant, du bureau de l'Ombudsman? *[Encerclez toute réponse pertinente]*

Information sur vos droits et les mécanismes d'aide et de redressement disponibles dans le milieu militaire	01	
Information sur la manière de déposer une plainte	02	
Information sur le genre de causes dont s'occupe l'Ombudsman	03	
Information sur le résultat des causes dont s'est occupé l'Ombudsman	04	
Autre réponse (veuillez préciser) _____	05	
Je ne veux pas d'information	98	--> SAUTEZ À LA QUESTION 29
Indécis	99	

27. Comment aimeriez-vous recevoir cette information? *[N'encerclez qu'une seule réponse]*

Par la poste	01
Au téléphone	02
Par courriel	03
En personne	04
Par un article affiché sur le site Web	05
Par un article dans la Feuille d'érable	06
Dans un guide de procédures	07
Par un article affiché sur l'Intranet (RID)	08
Autre réponse (veuillez préciser) _____	09
Je ne sais pas	99

28. Si vous aviez de l'information à demander au bureau de l'Ombudsman, quel serait votre moyen de communication préféré avec le bureau? *[N'encerclez qu'une seule réponse]*

La poste	01
Le téléphone/la ligne sans frais	02
Le courriel	03
En personne	04
Le site Web	05
Le télécopieur	06

Autre réponse (veuillez préciser) _____ 07
Je ne sais pas 99

29. Si jamais vous vouliez déposer une plainte auprès du bureau de l'Ombudsman, quel serait votre moyen de communication préféré avec le bureau? *[N'encerclez qu'une seule réponse]*

La poste	01
Le téléphone/la ligne sans frais	02
Le courriel	03
En personne	04
Le site Web	05
Le télécopieur	06
Autre réponse (veuillez préciser) _____	07
Je ne sais pas	99

30. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé à recevoir du bureau de l'Ombudsman un bulletin qui pourrait être mensuel ou trimestriel? Le bulletin inclurait des échantillons de types de cas touchés, ainsi que des articles et des statistiques portant sur le travail du bureau de l' Ombudsman.

PAS DU TOUT INTÉRESSÉ		ASSEZ INTÉRESSÉ		TRÈS INTÉRESSÉ	NE SAIS PAS
1	2	3	4	5	9

31. (Ce qui suit est une série de deux opinions et nous désirons vos commentaires)

Les avocats de la direction et du juge-avocat général (JAG) qui travaillent pour le MDN et les FC peuvent représenter dans toute affaire la chaine de commandement ou des membres particuliers des FC. Les avocats sont aussi généralement superviseurs d'employés faisant partie de leur personnel, qui seraient susceptibles de déposer une plainte contre leur superviseur. Pour l'instant, le bureau de l'Ombudsman ne peut pas enquêter sur les avocats du MDN et des FC.

Le bureau de l'Ombudsman serait d'avis qu'il devrait avoir compétence pour enquêter sur le travail de ces avocats. Ainsi, l'Ombudsman serait en mesure de faire des recommandations touchant leurs comportements et leurs lignes de conduite en vue d'assurer la justice et l'équité. Les enquêtes approfondies ne s'étendraient pas à des domaines risquant de compromettre les liens privilégiés entre un client et son avocat. L'Ombudsman ferait en outre valoir que du fait que ses recommandations ne sont pas contraignantes, les avocats du MDN et des FC ne seraient pas tenus de les mettre en application.

Les avocats du MDN et des FC seraient d'avis que le bureau de l'Ombudsman ne doit pas avoir compétence pour enquêter sur leur conduite parce que les questions juridiques en cause ne sont pas toujours évidentes et que le bureau de l'Ombudsman ne dispose pas nécessairement des connaissances techniques nécessaires pour trancher en la matière. Les avocats du MDN et des FC feraient aussi valoir qu'étant assujettis aux règles du barreau, ils ne devraient pas avoir de comptes à rendre à un autre organisme de surveillance.

D'après ces renseignements, comment devrait-on trancher la question?

L'Ombudsman devrait pouvoir enquêter sur les avocats du MDN et des FC 1
L'Ombudsman ne devrait pas pouvoir enquêter sur les avocats du MDN et des FC 2
Je ne sais pas 3

Les dernières questions sont à des fins statistiques seulement et aucune réponse ne sera associée au nom de qui que ce soit.

32. Avez-vous déjà, vous-même, communiqué avec le bureau de l'Ombudsman pour obtenir de l'information, ouvrir une enquête, déposer une plainte ou pour toute autre raison?

Oui 1
Non 2
Indécis 3

33. Connaissez-vous quelqu'un qui s'est adressé au bureau de l'Ombudsman pour quelque raison que ce soit?

Oui 1
Non 2
Je ne sais pas 3

34. Quels journaux lisez-vous normalement, le cas échéant? *[Encerclez toute réponse pertinente]*

La Feuille d'érable 1

Un autre journal militaire (préciser lequel) _____ 2

Le principal quotidien civil de ma ville (préciser lequel) _____ 3

Autre réponse (veuillez préciser) _____ 4
Je ne lis pas de journal régulièrement 5

35. Avez-vous accès à Internet, à domicile ou au travail?

Oui	1
Non	2

36. Avez-vous accès à l'Intranet du MDN (RID)?

Oui	1
Non	2

37. Quel est votre commandement?

Armée	1
Marine	2
Aviation	3
QGDN	4
SREIFC	5
Autre	6

38. Quel est votre grade?

MR sub (sdt/mat 3 à cplc/matc)	01
MR sup (sgt/m 2 à adjuc/pm 1)	02
Officier sub (élof à capt/lt(M))	03
Officier sup (maj/capc à gén/am)	04
Autre réponse (veuillez préciser) _____	05

39. Quelle est votre première langue officielle?

Anglais	1
Français	2

40. Quel est votre sexe?

Homme	1
Femme	2

Merci d'avoir bien voulu remplir notre questionnaire. Vous pouvez le renvoyer dans l'enveloppe ci-jointe, pré-adressée et affranchie.

Pour communiquer avec le bureau de l'Ombudsman, vous pouvez composer le 1-888-828-3626 ou consulter son site Web à l'adresse suivante, www.ombudsman.mdn.ca ou sur l'intranet à ombudsman.mil.ca

Les résultats du sondage sur le bureau de l'Ombudsman paraîtront sur le site Web en juillet/août.

APPENDICE B
Marges d'erreur

Marges d'erreur associées à des groupes particuliers

Groupe	Taille de l'échantillon	Marge d'erreur (pourcentage +/-)
Ensemble	**1070**	3,0
MR sub	362	5,1
MR sup	211	6,7
Officier sub	193	6,9
Officier sup	275	5,6
Personnel de l'Armée de terre	393	4,9
Personnel des Forces maritimes	188	7,1
Personnel de la Force aérienne	333	5,3
Personnel du QGDN	86	10,4
Hommes	853	3,3
Femmes	198	6,8
Peu de familiarité avec le Bureau	425	4,7
Familiarité modérée avec le Bureau	336	5,3
Grande familiarité avec le Bureau	240	6,3